

Acquedotto Pugliese | Indagine di Customer Satisfaction - 2018

documento informativo completo

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

soggetto che ha realizzato il sondaggio: Field Community.

soggetto committente: Field Community.

soggetto acquirente: Acquedotto Pugliese.

data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio

Dal 22 ottobre 2018 all'11 dicembre 2018.

mezzo di comunicazione¹:

La Stampa

www.borderline24.com

www.agoramagazine.it

data di pubblicazione del sondaggio: 07 giugno 2019

temi / fenomeni oggetto del soggetto:

L'intervento si pone come principali obiettivi quelli di:

- **Misurare la soddisfazione dei clienti/utenti dell'Acquedotto Pugliese e costruire degli indicatori per misurare l'impatto dei driver del servizio sui comportamenti degli utenti (NPS, Net Promoter Score, CSI, Customer Satisfaction Index).**

¹ Mezzo/i di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio.

- **Rilevare gli ambiti più efficacemente presidiati e quelli meno presidiati del servizio offerto ai clienti, per identificare azioni mirate di consolidamento o miglioramento della relazione utente-Acquedotto Pugliese.**

popolazione di riferimento:

Sono stati indagati i seguenti target di riferimento:

- **Consumatori senza contratto;**
- **Consumatori con contratto diretto;**
- **Utenze produttive;**
- **Grandi utenti e PA;**
- **Amministratori di condominio;**
- **Consumatori che hanno usufruito del Call Center;**
- **Consumatori che si sono rivolti allo sportello.**

estensione territoriale del sondaggio:

- **Bari e BAT;**
- **Taranto e Brindisi;**
- **Lecce;**
- **Foggia e Avellino (Comune di Calitri).**

metodo di campionamento:

Campione per le interviste telefoniche:

Il campione realizzato nei target consumatori con e senza contratto è un campione statisticamente rappresentativo della popolazione, di età superiore ai 18 anni, residente nella Regione Puglia con la condizione di essere contrattualizzati AQP, di utenze produttive e di grandi utenze. Il campione per i consumatori privati è stato stratificato per: sesso, n. 2 classi (maschi, femmine), classe di età, n. 5 classi (18-34 anni, 35-44 anni, 45-54 anni, 55-64 anni, 65+ anni) e aree territoriali, n. 7 classi (Bari, BAT, Brindisi, Calitri, Foggia, Lecce, Taranto) per la popolazione.

Il disegno campionario dei target:

- **Consumatori con contratto:** un campione proporzionale rispetto alla popolazione cliente con uso domestico, uso commerciale e industriale AQP per Provincia.
- **Consumatori senza contratto:** un campione proporzionale rispetto alla popolazione residente per Provincia.

- Grandi utenze e Enti della PA: un campione statisticamente rappresentativo della popolazione cliente AQP. Il campione casuale è stato estratto con passo sistematico.
- Amministratori di condominio: un campione statisticamente rappresentativo della popolazione cliente AQP di amministratori di condominio. Il campione casuale è stato estratto da elenchi pubblici di amministratori di condominio. Il campione è stato stratificato per Provincia.

Campione per Call Back sul Numero Verde Commerciale:

Il campione realizzato del target Consumatori che hanno usufruito del Call Center (n=300 interviste a buon fine) è un campione statisticamente rappresentativo della popolazione cliente AQP che ha contattato il Call Center dell'AQP (nel periodo tra il 29 ottobre e il 07 novembre). Il campione casuale è stato estratto liste fornite dalla Committente e aggiornate in tempo reale. Le quote sono state stabilite in funzione della numerosità dei contatti avvenuti. Le interviste sono state effettuate con metodologia Cati (Computer Aided Telephone Interview).

Campione per consumatori allo sportello

Il campione realizzato del target Consumatori dell'Acquedotto Pugliese (n=1.052 interviste a buon fine) è un campione statisticamente rappresentativo della popolazione cliente AQP che si è rivolta agli sportelli dell'AQP (nel periodo tra il 20 novembre all'11 dicembre). Le interviste sono state effettuate con metodologia Capi (Computer-Assisted Personal Interviewing) e Interviste face to face somministrate con il Sistema Papi (Pen And Paper Interview).

rappresentatività del campione²:

- Consumatori con contratto: un campione proporzionale rispetto alla popolazione cliente con uso domestico, uso commerciale e industriale AQP per Provincia;
- Consumatori senza contratto: un campione proporzionale rispetto alla popolazione residente per Provincia;
- Grandi utenze: un campione statisticamente rappresentativo della popolazione cliente AQP. Il campione casuale è stato estratto con passo sistematico;
- Enti della PA: un campione statisticamente rappresentativo della popolazione cliente AQP. Il campione casuale è stato estratto con passo sistematico;

² Rappresentatività del campione inclusa l'indicazione del margine di errore.

- Amministratori di condominio: un campione statisticamente rappresentativo della popolazione cliente AQP di amministratori di condominio. Il campione casuale è stato estratto da elenchi pubblici di amministratori di condominio. Il campione è stato stratificato per Provincia;
- Call back sul numero verde commerciale: un campione statisticamente rappresentativo della popolazione cliente AQP che ha contattato il Call Center dell'AQP;
- Consumatori che si sono rivolti allo sportello: un campione statisticamente rappresentativo della popolazione cliente AQP che si è rivolta agli sportelli dell'AQP

metodo di raccolta delle informazioni:

- Consumatori senza contratto: Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (*Computer Assisted Telephone Interview*).
- Consumatori con contratto: Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (*Computer Assisted Telephone Interview*) e Cawi (*Computer Aided Web Interview*).
- Utenze Produttive: Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (*Computer Assisted Telephone Interview*) e Cawi (*Computer Aided Web Interview*).
- Grandi Utenti e PA: Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (*Computer Assisted Telephone Interview*) e Cawi (*Computer Aided Web Interview*).
- Amministratori di condominio: Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (*Computer Assisted Telephone Interview*).
- Call back sul numero verde commerciale: Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (*Computer Assisted Telephone Interview*).
- Consumatori allo sportello: Interviste face to face somministrate con il Sistema Capi (*Computer-Assisted Personal Interviewing*) e Interviste face to face somministrate con il Sistema Papi (*Pen And Paper Interview*).

consistenza numerica del campione³

- Consumatori senza contratto: *Numerosità campionaria complessiva: 500 casi (500 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 4.453 (65,2%); «Rifiuti»: 1.882 (27,5%); «Sostituzioni»: 6.335 (92,7%). Intervallo di confidenza 95% (Errore +4,5%). Fonte delle anagrafiche: Elenchi Telefonici.*

³ Consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate.

- Consumatori con contratto: *Numerosità campionaria complessiva: 1.042 casi (1.042 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 12.721 (92,3%); «Rifiuti»: 10 (0,1%); «Sostituzioni»: 12.731 (92,4%). Intervallo di confidenza 95% (Errore +3,1%). Fonte delle anagrafiche: liste fornite dalla Committente.*
- Utenze produttive: *Numerosità campionaria complessiva: 500 casi (500 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 3.069 (83,4%); «Rifiuti»: 110 (3,0%); «Sostituzioni»: 3.179 (86,4%). Intervallo di confidenza 95% (Errore +4,4%). Fonte delle anagrafiche: liste fornite dalla Committente.*
- Grandi utenti e PA: *Numerosità campionaria complessiva: 50 casi (50 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 322 (86,6%); «Sostituzioni»: 322 (86,6%). Intervallo di confidenza 95% (Errore +14,1%). Fonte delle anagrafiche: liste fornite dalla Committente.*
- Amministratori di condominio: *Numerosità campionaria complessiva: 80 casi (80 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 489 (81,5%); «Rifiuti»: 31 (5,2%); «Sostituzioni»: 520 (86,7%). Intervallo di confidenza 95% (Errore +10,4%). Fonte delle anagrafiche: elenchi pubblici di amministratori di condominio.*
- Call back sul numero verde: *Numerosità campionaria complessiva: 300 casi (300 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 696 (60,2%); «Rifiuti»: 160 (13,8%); «Sostituzioni»: 856 (74%). Intervallo di confidenza 95% (Errore +5,4%). Fonte delle anagrafiche: liste fornite dalla Committente.*
- Consumatori allo sportello: *Numerosità campionaria complessiva: 1.052 casi (1.052 interviste a buon fine). Numerosità campionaria complessiva Capi: 677 casi. Numerosità campionaria complessiva Papi: 375 casi.*

Testo integrale di tutte le domande (questionario)

CONSUMATORI SENZA CONTRATTO

Incipit

Buonasera, sono [inserire nome operatore] di Field Community, un istituto di ricerche di mercato. Stiamo svolgendo un'indagine che ci è stata commissionata da Acquedotto Pugliese per migliorare la qualità dei servizi forniti ai suoi clienti.

0A. Potrei gentilmente parlare con la persona che si occupa dei rapporti con Acquedotto Pugliese, ad esempio con chi paga le bollette?

- | | | |
|----------------------------|---|----------------------|
| • Sì, sono io | 1 | <i>Informativa</i> |
| • Sì, gliela passo | 2 | <i>Presentazione</i> |
| • Non è in casa al momento | 3 | <i>Appuntamento</i> |

L'acquedotto Pugliese ci ha incaricato di svolgere una breve intervista finalizzata a migliorare la qualità del servizio.

0B. (Se 0A=1) Potrebbe gentilmente rispondere ad alcune brevi domande relativamente all'Acquedotto...?

- Sì, accetto di procedere con l'intervista 1 *Procedere*
- No non intendo/sono interessata a rispondere 2 *Chiudere*
- Sì, accetto di proseguire ma non posso rispondere adesso 3 *Appuntamento*

0C. (Se "No") Preferisce partecipare all'indagine compilando un questionario on line? Se sì, può indicarmi un indirizzo mail al quale trasmettere il link utile alla compilazione con le relative credenziali di accesso a Lei riservate?

0D. Indirizzo email

La informo che i dati personali raccolti saranno trattati soltanto per finalità statistiche, le risposte saranno raccolte in forma anonima; non sarà conservato né il Suo nome né nessun altro dato di carattere personale su alcun supporto cartaceo od informatico, le risposte che Ella fornirà saranno presentate soltanto in forma aggregata nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE n. 679/2016 (art 13-14), come da informativa privacy consultabile per esteso su www.aqp.it

Se vuole può non rispondere alle mie domande, potrà interrompere l'intervista in qualsiasi momento; l'eventuale rifiuto totale o parziale non avrà alcuna conseguenza.

Il suo nominativo è stato estratto casualmente dagli Elenchi Telefonici. Field Community ha sede in Roma, in Via Ugo Balzani, 77 il numero di telefono è 06.86.32.86.81. In caso di necessità può rivolgersi al Dott. Maurizio Pisacane (maurizio.pisacane@formatresearch.com), Responsabile della protezione dei dati.

0.E La sua utenza domestica è: *(una risposta)*

- Contratto diretto con AQP 1 *(chiudi)*
- Un contratto indiretto, ovvero pago la mia utenza attraverso il condominio 2

UTILIZZO ED EROGAZIONE DELL'ACQUA

1. Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei utilizza l'acqua del rubinetto per bere: regolarmente, qualche volta o non la beve mai? *(Una risposta)*

- Sì, regolarmente 1
- Sì, qualche volta 2
- Mai 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

1a. (Se ha risposto "Sì, qualche volta" o "Mai" a D1) Per quali motivi non beve regolarmente l'acqua del rubinetto? *(Possibili più risposte sollecitare)*

- | | |
|---|----|
| a. Non mi piace/non è gradevole | __ |
| b. Non mi fido della sua qualità | __ |
| c. Preferisco l'acqua gassata | __ |
| d. Non mi fido dell'igiene dell'autoclave | __ |
| e. Altro (specificare) _____ | __ |
| f. Non sa | 99 |

TOTALE RISPONDENTI 70,2%

2. Mi può indicare a quale piano è situato il suo appartamento? (Una risposta)

- | | |
|--|---|
| • Abito in una unità immobiliare indipendente | 1 |
| • Abito in un condominio al piano... (Specificare piano) | 2 |
| • Non risponde | 3 |

TOTALE RISPONDENTI 100%

3. L'erogazione idrica nel suo appartamento avviene attraverso: (Una risposta)

- | | |
|---|---|
| • Autoclave condominiale | 1 |
| • Autoclave/serbatoio nell'appartamento | 2 |
| • In maniera diretta senza autoclave | 3 |
| • Non sa | 4 |

TOTALE RISPONDENTI 100%

TOUCH POINTS CON ACQUEDOTTO PUGLIESE

4. Per quali motivi ha contattato Acquedotto Pugliese? (possibili più risposte)

- | | |
|--|-----------------|
| a. Richiesta informazioni | __ |
| b. Segnalazione guasti | __ |
| c. Altro (Specificare) _____ | __ |
| d. Non ho mai contattato Acquedotto Pugliese | 99 (vai a D. 7) |

TOTALE RISPONDENTI 100%

5. (Solo per i clienti che hanno contattato Acquedotto Pugliese) Secondo Lei, il servizio ricevuto è stato soddisfacente? (Una risposta)

- | | |
|------------------|---|
| • Sì, del tutto | 1 |
| • Sì, abbastanza | 2 |
| • No | 4 |

TOTALE RISPONDENTI 13,2%

5.1. (Solo per i clienti che hanno contattato Acquedotto Pugliese)

Quali canali ha utilizzato, per entrare in contatto con Acquedotto Pugliese?

(Possibili più risposte)

- | | |
|--|----|
| A. Ufficio / sportello sul territorio | __ |
| B. Telefono - numero verde servizio clienti | __ |
| C. Telefono - numero verde segnalazione guasti | __ |
| D. Fax/posta | __ |
| E. Email o PEC (posta elettronica certificata) | __ |
| F. Internet | __ |
| G. Altro (specificare) _____ | __ |
| H. Non sa/ non risponde | 99 |

TOTALE RISPONDENTI 13,2%

CUSTOMER SATISFACTION - RELAZIONE

6. Parliamo ora del suo rapporto con Acquedotto Pugliese, per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al contatto, Lei ritiene che Acquedotto Pugliese: 1= Supera le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è in linea con le sue aspettative, 3= delude le sue aspettative, non sa=99? (Una risposta per ciascun item)

- | | |
|--|----|
| a. Gli orari di apertura degli uffici <i>(solo per chi utilizza come canali di contatto "ufficio/sportello sul territorio)</i> | __ |
| b. I tempi di attesa agli sportelli <i>(solo per chi utilizza come canali di contatto "ufficio/sportello sul territorio)</i> | __ |
| c. La cortesia del personale <i>(solo per chi utilizza come canali di contatto "ufficio/sportello sul territorio o il "telefono, numero verde")</i> | __ |
| d. Gli interventi per la riparazione dei guasti | __ |
| e. La professionalità e competenza del personale tecnico | __ |
| f. I tempi di risposta alle sue richieste | __ |
| g. La facilità di contatto telefonico con il numero verde dell'Acquedotto Pugliese <i>(solo per chi utilizza come contatto "telefono, numero verde")</i> | __ |

- h. La competenza del personale che risponde al numero verde dell'Acquedotto Pugliese (solo per chi utilizza come contatto "telefono, numero verde")

TOTALE RISPONDENTI 9,4%

6a. (Solo per gli item per cui ha risposto "delude le sue aspettative" a domanda 6) Considerando gli aspetti da lei indicati che "deludono le sue aspettative", quanto per lei è grave questa mancanza? Le chiedo cortesemente di esprimere un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta su scala per ciascun item)

- a. Gli orari di apertura degli uffici
- b. I tempi di attesa agli sportelli
- c. La cortesia del personale
- d. Gli interventi per la riparazione dei guasti
- e. La professionalità e competenza del personale tecnico
- f. I tempi di risposta alle sue richieste
- g. La facilità di contatto telefonico con il numero verde dell'Acquedotto Pugliese
- h. La competenza del personale che risponde al numero verde dell'Acquedotto Pugliese

TOTALE RISPONDENTI 1,2%

6b. (Solo per gli item per cui ha risposto "supera le sue aspettative" a domanda 6) Considerando gli aspetti da lei indicati che "superano le sue aspettative", quanto le fa piacere? Le chiedo cortesemente di esprimere un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta su scala per ciascun item)

- a. Gli orari di apertura degli uffici
- b. I tempi di attesa agli sportelli
- c. La cortesia del personale
- d. Gli interventi per la riparazione dei guasti
- e. La professionalità e competenza del personale tecnico

- f. I tempi di risposta alle sue richieste
- g. La facilità di contatto telefonico con il numero verde dell'Acquedotto Pugliese
- h. La competenza del personale che risponde al numero verde dell'Acquedotto Pugliese

TOTALE RISPONDENTI 1,2%

CUSTOMER SATISFACTION - PRODOTTO

7. Per quanto riguarda i seguenti aspetti del servizio 'acqua potabile', Lei ritiene che Acquedotto Pugliese: 1= Supera le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è in linea con le sue aspettative, 3= delude le sue aspettative, non sa (99)? (Una risposta per ciascun item)

- a. la continuità del servizio idrico offerto
- b. la qualità di acqua erogata al suo rubinetto
- c. la qualità dell'acqua fornita (come odore, sapore, limpidezza)

TOTALE RISPONDENTI 100%

7.a. (Solo per gli item per cui ha risposto "delude le sue aspettative" a domanda 7) Considerando gli aspetti da lei indicati che "deludono le sue aspettative", quanto per lei è grave questa mancanza? Le chiedo cortesemente di esprimere un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta su scala per ciascun item)

- a. la continuità del servizio idrico offerto
- b. la qualità di acqua erogata al suo rubinetto
- c. la qualità dell'acqua fornita (come odore, sapore, limpidezza)

TOTALE RISPONDENTI 14,4%

7.b. (Solo per gli item per cui ha risposto "supera le sue aspettative" a domanda 7) Considerando gli aspetti da lei indicati che "superano le sue aspettative", quanto le fa piacere? Le chiedo cortesemente di esprimere un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta su scala per ciascun item)

- a. La continuità del servizio idrico offerto
- b. la qualità di acqua erogata al suo rubinetto
- c. la qualità dell'acqua fornita (come odore, sapore, limpidezza)

TOTALE RISPONDENTI 3%

INTERESSE VERSO I NUOVI SERVIZI

8. Acquedotto Pugliese offre i propri servizi commerciali anche via Numero Verde. Con quali altre modalità, tra quelle elencate di seguito, ritiene sia utile offrire i suoi servizi (possibili più risposte)

- | | |
|---|----|
| a. Chat | __ |
| b. App (da smartphone/tablet/ecc.) | __ |
| c. Richiamo telefonico | __ |
| d. Porre domande via internet (AQPrisponde) | __ |
| e. Altro (Specificare) _____ | __ |
| f. Non sa/ non risponde | 99 |

TOTALE RISPONDENTI 100%

9. Alcuni nuovi servizi e iniziative di Acquedotto Pugliese hanno inteso semplificare e venire incontro alle esigenze dei clienti. Le citerò ora un elenco di nuovi servizi mi dica se: 1= li ha utilizzati con successo; 2= li conosce, ma non li ha mai utilizzati; 3= ha provato ad utilizzarli ma senza successo; 4=non li conosce (Una risposta per ciascun item)

- | | |
|--|----|
| a. Autolettura del contatore via internet, SMS, telefono | __ |
| b. Alert Forte Consumo, in caso di consumi elevati | __ |
| c. Fattura online, per ricevere la fattura via e-mail | __ |
| d. APP CodaO per un appuntamento agli Sportelli | __ |
| e. "Solidale con" le associazioni di volontariato | __ |
| f. Apertura il sabato mattina degli Sportelli Commerciali di Bari, Trani, Foggia, Brindisi, Taranto, Lecce | __ |

TOTALE RISPONDENTI 100%

10. A breve Acquedotto Pugliese renderà disponibile il nuovo Sportello On Line, con il quale potrà accedere a tutti i servizi commerciali via internet. Come valuta questa innovazione? (Una risposta)

- | | |
|--|----|
| • Valuta interessante questa innovazione e intende utilizzare lo Sportello Online via internet | 1 |
| • Valuta interessante ma non utilizza internet | 2 |
| • Valuta interessante l'innovazione purché sia possibile svolgere tutte le pratiche via internet | 3 |
| • Preferisce recarsi presso gli Uffici | 4 |
| • Non sa/non risponde | 99 |

TOTALE RISPONDENTI 100%

11. Acquedotto Pugliese ha avviato l'iniziativa denominata "cassettaggio" che informa i condomini, con avviso nella cassetta della posta, circa lo stato del pagamento delle fatture dell'acqua del Condominio. Valuta utile questo avviso? (Una risposta)

- | | |
|---------------------------------------|----|
| • Sì | 1 |
| • Sì, ma preferirei un'altra modalità | 2 |
| • No, lo ritengo non utile | 3 |
| • Altro (specificare) _____ | 4 |
| • Non sa/non risponde | 99 |
- TOTALE RISPONDENTI 100%

12. Come valuta il sito internet di Acquedotto Pugliese www.agp.it? (Una risposta)

- | | |
|--------------------------------------|----|
| • Delude le sue aspettative | 1 |
| • E' in linea con le sue aspettative | 2 |
| • Supera le sue aspettative | 3 |
| • Mai visitato | 4 |
| • Non sa/non risponde | 99 |
- TOTALE RISPONDENTI 100%

12a. (Solo chi ha risposto "Delude le sue aspettative" a domanda 12) In quale aspetto il sito Internet Acquedotto Pugliese potrebbe essere migliorato? (possibili più risposte)

- | | |
|--|----|
| a. Nella facilità di navigazione | __ |
| b. Nell'accesso ai contenuti ed alla modulistica | __ |
| c. Nell'estetica | __ |
| d. Nella chiarezza della grafica | __ |
| e. Altro (Specificare) _____ | __ |
| f. Non sa/non indica | 99 |
- TOTALE RISPONDENTI 1,4%

13. Acquedotto Pugliese ha intrapreso la comunicazione mediante social network (Facebook, Twitter, Google+, ecc.), come valuta queste modalità? (Una risposta)

- Deludono le sue aspettative 1
- Sono in linea con le sue aspettative 2
- Superano le sue aspettative 3
- Non li ho mai utilizzati 4
- Non sa 99

TOTALE RISPONDENTI 100%

CONOSCENZA DELL'ACQUEDOTTO/STRUMENTI

14. Acquedotto Pugliese è attento alle tematiche della sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Le citerò alcuni aspetti legati alla sostenibilità. Per ciascuno di questi, Le chiedo cortesemente di dirmi se ritiene che l'impegno di Acquedotto Pugliese: 1= Ha superato le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è stato in linea con le sue aspettative, 3= ha deluso le sue aspettative, non sa/Non mi interessa =99

- a. Attenzione all'ambiente
- b. Impegno nella ricerca e innovazione
- c. Miglioramento delle reti e impianti
- d. Attenzione al cliente

TOTALE RISPONDENTI 100%

15. Le leggerò ora alcuni strumenti, che Acquedotto Pugliese mette a disposizione per la tutela degli utenti. Per ciascuno dei seguenti item Le chiedo cortesemente di indicare se 1=lo conosce abbastanza, 2= ne ha sentito parlare, 3= non lo conosce affatto (una risposta per ogni item)

- a. Il regolamento del servizio
- b. La Carta del Servizio
- c. La Commissione mista conciliativa

TOTALE RISPONDENTI 100%

16. Sarebbe disposto ad acquistare (al costo di qualche centesimo) l'acqua (frizzante e refrigerata) dell'acquedotto presso i distributori automatici (Casa dell'acqua⁴) presenti nella Sua città? (Una risposta)

- Sì 1
- No 2
- Non sa 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

16a. (Solo per chi ha risposto "NO" alla domanda 16) Per quale motivo non sarebbe disposto ad acquistare (al costo di qualche centesimo) l'acqua (frizzante e refrigerata) dell'acquedotto presso i distributori automatici (Casa dell'acqua) presenti nella Sua città? (Domanda aperta)

TOTALE RISPONDENTI 47,6%

OVERALL SATISFACTION

17. L'Acquedotto Pugliese porta l'acqua nelle case di tutti i cittadini, per consentirne il quotidiano utilizzo e allontana e depura gli scarichi a favore di un ambiente sano. Lei ritiene che l'azienda (una risposta):

- Delude le sue aspettative 1
- È in linea con le sue aspettative 2
- Supera le sue aspettative 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

NET PROMOTER SCORE

18. Sulla base della sua esperienza, quanto è probabile, da 0 a 10, che Lei consigli ad altri *Acquedotto Pugliese*? Le chiedo cortesemente di esprimere la sua soddisfazione con un punteggio da 0 a 10.

|__|__|

TOTALE RISPONDENTI 100%

19. (se *PROMOTORE*, ovvero 9-10) Può indicarci i motivi principali per cui consiglierebbe *Acquedotto Pugliese*? (Possibili più risposte)

⁴ [Nota per l'intervistatore. La Casa dell'Acqua è un distributore automatico, già presente in alcuni comuni, in luoghi pubblici, che consentono il riempimento di bottiglie di acqua anche frizzante e refrigerata al costo di qualche centesimo (es € 0,05)].

a. La qualità di acqua erogata (come odore, sapore, limpidezza...);	1
b. La qualità del servizio di erogazione (continuità, pressione dell'acqua etc.);	2
c. La puntualità e la precisione della fatturazione;	3
d. La varietà di canali messi a disposizione per contattare Acquedotto Pugliese;	4
e. Il servizio offerto dagli sportelli sul territorio;	5
f. Il servizio offerto dal numero verde commerciale clienti;	6
g. Il servizio offerto dal numero verde segnalazione guasti;	7
h. La snellezza delle procedure amministrative	8
i. Il sito di Acquedotto Pugliese;	9
j. La tempestività nel risolvere i problemi tecnici	10
k. Altro (specificare)	11

TOTALE RISPONDENTI 39,8%

20. (se PASSIVO, ovvero 7-8) Secondo Lei, cosa dovrebbe fare Acquedotto Pugliese per avere 10? (Possibili più risposte)

a. Migliorare la qualità dell'acqua;	1
b. Migliorare la qualità del servizio di erogazione (continuità, pressione dell'acqua etc.);	2
c. Aumentare la puntualità e la precisione della fatturazione;	3
d. Aumentare la varietà di canali messi a disposizione per contattare Acquedotto Pugliese;	4
e. Migliorare il servizio offerto dagli sportelli sul territorio;	5
f. Migliorare il servizio offerto dal numero verde commerciale clienti;	6
g. Migliorare il servizio offerto dal numero verde segnalazione guasti;	7
h. Aumentare la snellezza delle procedure amministrative	8
i. Migliorare il sito di Acquedotto Pugliese;	9
j. Aumentare la tempestività nel risolvere i problemi degli utenti.	10
k. Altro (specificare)	11

TOTALE RISPONDENTI 42,8%

21. (se DETRATTORE, ovvero 0-6) Può indicarci i motivi principali di questo voto? (Possibili più risposte)

a. La qualità di acqua erogata (come odore, sapore, limpidezza...)	1
b. La qualità del servizio di erogazione (continuità, pressione dell'acqua etc.);	2
c. La puntualità e la precisione della fatturazione;	3
d. La varietà di canali messi a disposizione per contattare Acquedotto Pugliese;	4
e. Il servizio offerto dagli sportelli sul territorio;	5
f. Il servizio offerto dal numero verde commerciale clienti;	6
g. Il servizio offerto dal numero verde segnalazione guasti;	7
h. Le procedure amministrative;	8
i. Il sito di Acquedotto Pugliese;	9
j. La capacità di risolvere i problemi tecnici;	10
k. Altro (specificare)	11
TOTALE RISPONDENTI 17,4%	

DATI DI STRUTTURA

22. Che professione svolge?

• Dirigente	1
• Impiegato/Quadro	2
• Insegnante/Docente universitario	3
• Imprenditore	4
• Consulente/Libero professionista	5
• Commerciante	6
• Operaio	7
• Pensionato	8
• Casalinga	9
• Artigiano	10
• Agricoltore	11
• Altro autonomo	12

• Disoccupato/in cerca di prima occupazione	13
• Altro, in condizione non professionale (studente, possidente, ecc.)	14
TOTALE RISPONDENTI 100%	

23. Qual è il suo titolo di studio?

• Laurea	1
• Diploma superiore	2
• Diploma inferiore	3
• Licenza elementare/Nessun titolo	4
TOTALE RISPONDENTI 100%	

24. Età (Una risposta)

• 18/24 anni	1
• 25/34 anni	2
• 35/34 anni	3
• 45/54 anni	4
• 55/64 anni	5
• 65/74 anni	6
• Oltre i 75 anni	7
TOTALE RISPONDENTI 100%	

25. Zona di rilevazione (*Da archivio*)

• Bari	1
• Lecce	2
• Brindisi	3
• Foggia	4
• Calitri	5
• Taranto	6
• Trani	7
TOTALE RISPONDENTI 100%	

26. Sesso (*rilevare senza chiedere*)

- Uomo 1
- Donna 2

TOTALE RISPONDENTI 100%

CONSUMATORI CON CONTRATTO

Incipit

Buonasera, sono [inserire nome operatore] di Field Community, un istituto di ricerche di mercato. Stiamo svolgendo un'indagine che ci è stata commissionata da Acquedotto Pugliese per migliorare la qualità dei servizi forniti a suoi clienti.

0A. Potrei gentilmente parlare con la persona che si occupa dei rapporti con Acquedotto Pugliese, ad esempio con chi paga le bollette?

- Sì, sono io 1 *Informativa*
- Sì, gliela passo 2 *Presentazione*
- Non è in casa al momento 3 *Appuntamento*

L'acquedotto Pugliese ci ha incaricato di svolgere una breve intervista finalizzata a migliorare la qualità del servizio.

0B. (Se 0A=1) Potrebbe gentilmente rispondere ad alcune brevi domande relativamente all'Acquedotto...?

- Sì, accetto di procedere con l'intervista 1 *Procedere*
- No non intendo/sono interessata a rispondere 2 *Chiudere*
- Sì, accetto di proseguire ma non posso rispondere adesso 3 *Appuntamento*

0C. (Se "No") Preferisce partecipare all'indagine compilando un questionario on line? Se sì, può indicarmi un indirizzo mail al quale trasmettere il link utile alla compilazione con le relative credenziali di accesso a Lei riservate?

0D. Indirizzo email

La informo che i dati personali raccolti saranno trattati soltanto per finalità statistiche, le risposte saranno raccolte in forma anonima; non sarà conservato né il Suo nome né nessun altro dato di carattere personale su alcun supporto cartaceo od informatico, le risposte che Ella fornirà saranno presentate soltanto in forma aggregata nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE n. 679/2016 (art 13-14), come da informativa privacy consultabile per esteso su www.aqp.it

Se vuole può non rispondere alle mie domande, potrà interrompere l'intervista in qualsiasi momento; l'eventuale rifiuto totale o parziale non avrà alcuna conseguenza.

Il suo nominativo è stato estratto casualmente dagli Elenchi Telefonici. Field Community ha sede in Roma, in Via Ugo Balzani, 77 il numero di telefono è

06.86.32.86.81. In caso di necessità può rivolgersi al Dott. Maurizio Pisacane (maurizio.pisacane@formatresearch.com), Responsabile della protezione dei dati.

0.E La sua utenza domestica è: *(da archivio)*

- Contratto diretto con AQP 1
- Un contratto indiretto, ovvero pago la mia utenza attraverso il condominio 2

UTILIZZO ED EROGAZIONE DELL'ACQUA

1. Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei utilizza l'acqua del rubinetto per bere: regolarmente, qualche volta o non la beve mai? *(Una risposta)*

- Sì, regolarmente 1
- Sì, qualche volta 2
- Mai 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

1a. (Se ha risposto "Sì, qualche volta" o "Mai" a D1) Per quali motivi non beve regolarmente l'acqua del rubinetto? *(Possibili più risposte sollecitare)*

- g. Non mi piace/non è gradevole |__|
- h. Non mi fido della sua qualità |__|
- i. Preferisco l'acqua gasata |__|
- j. Non mi fido dell'igiene dell'autoclave |__|
- k. Altro (specificare) _____ |__|
- l. Non sa 99

TOTALE RISPONDENTI 67,1%

2. Mi può indicare a quale piano è situato il suo appartamento? *(Una risposta)*

- Abito in una unità immobiliare indipendente 1
- Abito in un condominio al piano... *(Specificare piano)* 2
- Non risponde 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

3. L'erogazione idrica nel suo appartamento avviene attraverso: *(Una risposta)*

- Autoclave condominiale 1
- Autoclave/serbatoio nell'appartamento 2

- In maniera diretta senza autoclave 3
 - Non sa 4
- TOTALE RISPONDENTI 100%

TOUCH POINTS CON ACQUEDOTTO PUGLIESE

4. Lei quali canali usa, frequentemente, per entrare in contatto con Acquedotto Pugliese? (Possibili più risposte)

- | | | |
|--|----|-----------|
| I. Ufficio / sportello sul territorio | __ | |
| J. Telefono - numero verde servizio clienti | __ | |
| K. Telefono - numero verde segnalazione guasti | __ | |
| L. Fax/posta | __ | |
| M. Email o PEC (posta elettronica certificata) | __ | |
| N. Internet | __ | |
| O. Altro (specificare) _____ | __ | |
| P. Non ho mai contattato Acquedotto Pugliese | 99 | Vai a D.7 |
- TOTALE RISPONDENTI 100%

5. (Solo per i clienti che hanno contattato Acquedotto Pugliese) Per quali motivi ha contattato Acquedotto Pugliese? (possibili più risposte)

- | | |
|---|----|
| A. Richiesta informazioni | __ |
| B. Domiciliazione bancaria/postale della fattura (SEPA) | __ |
| C. Reclamo | __ |
| D. Dilazione dei pagamenti | __ |
| E. Richiesta chiarimenti sulla fattura | __ |
| F. Richiesta di copia della fattura | __ |
| G. Subentro/voltura contrattuale | __ |
| H. Richiesta di nuova fornitura (solo se negli ultimi 2 anni) | __ |
| I. Modifiche di contratto o intestatario | __ |
| J. Spostamento contatore | __ |
| K. Segnalazione guasti | __ |
| L. Altro (Specificare) _____ | __ |

TOTALE RISPONDENTI 91,2%

5.1 Secondo Lei, il servizio ricevuto è stato soddisfacente? (Una risposta)

- Sì, del tutto 1
- Sì, abbastanza 2
- No 4

TOTALE RISPONDENTI 91,2%

CUSTOMER SATISFACTION - RELAZIONE

6. Parliamo ora del suo rapporto con Acquedotto Pugliese, per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al contatto, Lei ritiene che Acquedotto Pugliese: 1= Supera le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è in linea con le sue aspettative, 3= delude le sue aspettative, non sa=99? (Una risposta per ciascun item)

- i. Gli orari di apertura degli uffici (solo per chi utilizza come canali di contatto "ufficio/sportello sul territorio) |__|
- j. I tempi di attesa agli sportelli (solo per chi utilizza come canali di contatto "ufficio/sportello sul territorio) |__|
- k. La cortesia del personale (solo per chi utilizza come canali di contatto "ufficio/sportello sul territorio o il "telefono, numero verde") |__|
- l. La puntualità di recapito della fattura rispetto alla scadenza |__|
- m. Gli interventi per la riparazione dei guasti |__|
- n. La professionalità e competenza del personale tecnico |__|
- o. I tempi di risposta alle sue richieste |__|
- p. La facilità di contatto telefonico con il numero verde dell'Acquedotto Pugliese (solo per chi utilizza come contatto "telefono, numero verde") |__|
- q. La competenza del personale che risponde al numero verde dell'Acquedotto Pugliese (solo per chi utilizza come contatto "telefono, numero verde") |__|

TOTALE RISPONDENTI 38,6%

6a. (Solo per gli item per cui ha risposto "delude le sue aspettative" a domanda 6) Considerando gli aspetti da lei indicati che "deludono le sue aspettative", quanto per lei è grave questa mancanza? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta su scala per ciascun item)

- | | |
|--|----|
| i. Gli orari di apertura degli uffici | __ |
| j. I tempi di attesa agli sportelli | __ |
| k. La cortesia del personale | __ |
| l. La puntualità di recapito della fattura rispetto alla scadenza | __ |
| m. Gli interventi per la riparazione dei guasti | __ |
| n. La professionalità e competenza del personale tecnico | __ |
| o. I tempi di risposta alle sue richieste | __ |
| p. La facilità di contatto telefonico con il numero verde dell'Acquedotto Pugliese | __ |
| q. La competenza del personale che risponde al numero verde dell'Acquedotto Pugliese | __ |

TOTALE RISPONDENTI 6,6%

6b. (Solo per gli item per cui ha risposto "supera le sue aspettative" a domanda 6) Considerando gli aspetti da lei indicati che "superano le sue aspettative", quanto le fa piacere? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta su scala per ciascun item)

- | | |
|---|----|
| i. Gli orari di apertura degli uffici | __ |
| j. I tempi di attesa agli sportelli | __ |
| k. La cortesia del personale | __ |
| l. La puntualità di recapito della fattura rispetto alla scadenza | __ |
| m. Gli interventi per la riparazione dei guasti | __ |
| n. La professionalità e competenza del personale tecnico | __ |
| o. I tempi di risposta alle sue richieste | __ |

p. La facilità di contatto telefonico con il numero verde dell'Acquedotto Pugliese |__|

q. La competenza del personale che risponde al numero verde dell'Acquedotto Pugliese |__|

TOTALE RISPONDENTI 3,7%

CUSTOMER SATISFACTION - PRODOTTO

7. Per quanto riguarda i seguenti aspetti del servizio 'acqua potabile', Lei ritiene che Acquedotto Pugliese: 1= Supera le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è in linea con le sue aspettative, 3= delude le sue aspettative, non sa (99)? (Una risposta per ciascun item)

d. La continuità del servizio idrico offerto |__|

e. La qualità di acqua erogata al suo rubinetto |__|

f. La qualità dell'acqua fornita (come odore, sapore, limpidezza) |__|

TOTALE RISPONDENTI 100%

7.a. (Solo per gli item per cui ha risposto "delude le sue aspettative" a domanda 7) Considerando gli aspetti da lei indicati che "deludono le sue aspettative", quanto per lei è grave questa mancanza? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta su scala per ciascun item)

d. La continuità del servizio idrico offerto |__|

e. La qualità di acqua erogata al suo rubinetto |__|

f. La qualità dell'acqua fornita (come odore, sapore, limpidezza) |__|

TOTALE RISPONDENTI 20,4%

7.b. (Solo per gli item per cui ha risposto "supera le sue aspettative" a domanda 7) Considerando gli aspetti da lei indicati che "superano le sue aspettative", quanto le fa piacere? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta su scala per ciascun item)

d. La continuità del servizio idrico offerto |__|

e. La qualità di acqua erogata al suo rubinetto |__|

f. La qualità dell'acqua fornita (come odore, sapore, limpidezza) |__|

TOTALE RISPONDENTI 5,4%

INTERESSE VERSO I NUOVI SERVIZI

8. Acquedotto Pugliese offre i propri servizi commerciali anche via Numero Verde. Con quali altre modalità, tra quelle elencate di seguito, ritiene sia utile offrire i suoi servizi (possibili più risposte)

- | | |
|---|----|
| A. Chat | __ |
| B. App (da smartphone/tablet/ecc.) | __ |
| C. Richiamo telefonico | __ |
| D. Porre domande via internet (AQPrisponde) | __ |
| E. Altro (Specificare) _____ | __ |
| F. Non sa/ non risponde | 99 |

TOTALE RISPONDENTI 100%

9. Alcuni nuovi servizi e iniziative di Acquedotto Pugliese hanno inteso semplificare e venire incontro alle esigenze dei clienti. Le citerò ora un elenco di nuovi servizi mi dica se: 1= li ha utilizzati con successo; 2= li conosce, ma non li ha mai utilizzati; 3= ha provato ad utilizzarli ma senza successo; 4=non li conosce (Una risposta per ciascun item)

- | | |
|--|----|
| a. Autolettura del contatore via internet, SMS, telefono | __ |
| b. Alert Forte Consumo, in caso di consumi elevati | __ |
| c. Fattura online, per ricevere la fattura via e-mail | __ |
| d. APP CodaQ per un appuntamento agli Sportelli | __ |
| e. "Solidale con" le associazioni di volontariato | __ |
| f. Apertura il sabato mattina degli Sportelli Commerciali di Bari, Trani, Foggia, Brindisi, Taranto, Lecce | __ |

TOTALE RISPONDENTI 100%

10. A breve Acquedotto Pugliese renderà disponibile il nuovo Sportello On Line, con il quale potrà accedere a tutti i servizi commerciali via internet. Come valuta questa innovazione? (Una risposta)

- | | |
|---|----|
| a. Valuta interessante questa innovazione e intende utilizzare lo Sportello Online via internet | __ |
| b. Valuta interessante ma non utilizza internet | __ |
| c. Valuta interessante l'innovazione purché sia possibile svolgere tutte le pratiche via internet | __ |
| d. Preferisce recarsi presso gli Uffici | __ |
| e. Non sa/non risponde | 99 |

TOTALE RISPONDENTI 100%

11. Come valuta il sito internet di Acquedotto Pugliese www.agp.it? (Una risposta)

- Delude le sue aspettative 1
- E' in linea con le sue aspettative 2
- Supera le sue aspettative 3
- Mai visitato 4
- Non sa/non risponde 99

TOTALE RISPONDENTI 100%

11a. (Solo chi ha risposto "Delude le sue aspettative" a domanda 11) In quale aspetto il sito Internet Acquedotto Pugliese potrebbe essere migliorato? (possibili più risposte)

- g. Nella facilità di navigazione |__|
- h. Nell'accesso ai contenuti ed alla modulistica |__|
- i. Nell'estetica |__|
- j. Nella chiarezza della grafica |__|
- k. Altro (Specificare) _____ |__|
- l. Non sa/non indica 99

TOTALE RISPONDENTI 30,6%

12. Acquedotto Pugliese ha intrapreso la comunicazione mediante social network (Facebook, Twitter, Google+, ecc.), come valuta queste modalità? (Una risposta)

- Deludono le sue aspettative 1
- Sono in linea con le sue aspettative 2
- Superano le sue aspettative 3
- Non li ho mai utilizzati 4
- Non sa 99

TOTALE RISPONDENTI 100%

Conoscenza dell'acquedotto/strumenti

13. Acquedotto Pugliese è attento alle tematiche della sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Le citerò alcuni aspetti legati alla sostenibilità. Per ciascuno di questi, Le chiedo cortesemente di dirmi se

ritiene che l'impegno di Acquedotto Pugliese: 1= Ha superato le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è stato in linea con le sue aspettative, 3= ha deluso le sue aspettative, non sa/Non mi interessa=99

- | | |
|--|----|
| a. Attenzione all'ambiente | __ |
| b. Impegno nella ricerca e innovazione | __ |
| c. Miglioramento delle reti e impianti | __ |
| d. Attenzione al cliente | __ |

TOTALE RISPONDENTI 100%

14. Le leggerò ora alcuni strumenti, che Acquedotto Pugliese mette a disposizione per la tutela degli utenti. Per ciascuno dei seguenti item Le chiedo cortesemente di indicare se 1=lo conosce abbastanza, 2= ne ha sentito parlare, 3= non lo conosce affatto (una risposta per ogni item)

- | | |
|--------------------------------------|----|
| d. Il regolamento del servizio | __ |
| e. La Carta del Servizio | __ |
| f. La Commissione mista conciliativa | __ |

TOTALE RISPONDENTI 100%

15. Sarebbe disposto ad acquistare (al costo di qualche centesimo) l'acqua (frizzante e refrigerata) dell'acquedotto presso i distributori automatici (Casa dell'acqua⁵) presenti nella Sua città? (Una risposta)

- | | |
|----------|----|
| • Sì | 1 |
| • No | 2 |
| • Non sa | 99 |

TOTALE RISPONDENTI 100%

15a. (Solo per chi ha risposto "NO" alla domanda 15) Per quale motivo NON sarebbe disposto ad acquistare (al costo di qualche centesimo) l'acqua (frizzante e refrigerata) dell'acquedotto presso i distributori automatici (Casa dell'acqua) presenti nella Sua città? (Domanda aperta)

TOTALE RISPONDENTI 38,5%

16. (Solo per coloro che hanno fatto richiesta di nuova fornitura negli ultimi 2 anni a D.5) Acquedotto Pugliese ha innovato e semplificato la procedura per

⁵ [Nota per l'intervistatore. La Casa dell'Acqua è un distributore automatico, già presente in alcuni comuni, in luoghi pubblici, che consentono il riempimento di bottiglie di acqua anche frizzante e refrigerata al costo di qualche centesimo (es € 0,05)].

la nuova fornitura idrica/fognante. Le citerò alcuni aspetti relativi a questo servizio, per ciascuno di questi Le chiedo cortesemente di dirmi se: 1= ha superato le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è stato in linea con le sue aspettative, 3= ha deluso le sue aspettative, non sa=99 (una risposta per ciascun item):

- | | |
|--|----|
| a. Il rispetto dell'appuntamento | __ |
| b. La cortesia e disponibilità del tecnico commerciale | __ |
| c. La professionalità del tecnico commerciale | __ |
| d. La semplicità ed efficacia della modalità adottata | __ |

TOTALE RISPONDENTI 7,9%

16a. (Solo per gli item per cui ha risposto "delude le sue aspettative" a domanda 16) Considerando gli aspetti da lei indicati che "deludono le sue aspettative", quanto per lei è grave questa mancanza? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1="poco importante", 5="importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta per ciascun item)

- | | |
|--|----|
| e. Il rispetto dell'appuntamento | __ |
| f. La cortesia e disponibilità del tecnico commerciale | __ |
| g. La professionalità del tecnico commerciale | __ |
| h. La semplicità ed efficacia della modalità adottata | __ |

TOTALE RISPONDENTI 0,9%

16b. (Solo per gli item per cui ha risposto "supera le sue aspettative" a domanda 16) Considerando gli aspetti da lei indicati che "superano le sue aspettative", quanto le fa piacere? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1="poco importante", 5="importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (una risposta per ciascun item)

- | | |
|--|----|
| a. Il rispetto dell'appuntamento | __ |
| b. La cortesia e disponibilità del tecnico commerciale | __ |
| c. La professionalità del tecnico commerciale | __ |
| d. La semplicità ed efficacia della modalità adottata | __ |

TOTALE RISPONDENTI 1,3%

17. (Solo per coloro che hanno fatto richiesta di nuova fornitura negli ultimi 2 anni a D.5) Considerando che i tempi di allacciamento dipendono anche dalle autorizzazioni comunali (ad es. per il taglio della strada), come valuta i tempi impiegati per la realizzazione da parte di Acquedotto Pugliese? (Una risposta)

- | | |
|--|---|
| • Hanno deluso le sue aspettative | 1 |
| • Sono stati in linea con le sue aspettative | 2 |

- Hanno superato le sue aspettative 3
 - Non sa 99
- TOTALE RISPONDENTI 7,9%

Overall Satisfaction

18. L'Acquedotto Pugliese porta l'acqua nelle case di tutti i cittadini, per consentirne il quotidiano utilizzo e allontana e depura gli scarichi a favore di un ambiente sano. Lei ritiene che l'azienda (una risposta):

- Delude le sue aspettative 1
 - È in linea con le sue aspettative 2
 - Supera le sue aspettative 3
- TOTALE RISPONDENTI 100%

Net Promoter Score

19. Sulla base della sua esperienza, quanto è probabile, da 0 a 10, che Lei consigli ad altri i servizi offerti da Acquedotto Pugliese? Le chiedo cortesemente di esprimere la sua soddisfazione con un punteggio da 0 a 10.

|__|__|

TOTALE RISPONDENTI 100%

20. (se PROMOTORE, ovvero 9-10) Può indicare i motivi principali per cui consiglierebbe Acquedotto Pugliese? (Possibili più risposte)

- l. La qualità dell'acqua (come odore, sapore, limpidezza...); 1
- m. La qualità del servizio di erogazione (continuità, pressione dell'acqua etc.); 2
- n. La puntualità e la precisione della fatturazione; 3
- o. La varietà di canali messi a disposizione per contattare Acquedotto Pugliese; 4
- p. Il servizio offerto dagli sportelli sul territorio; 5
- q. Il servizio offerto dal numero verde commerciale clienti; 6
- r. Il servizio offerto dal numero verde segnalazione guasti; 7
- s. La snellezza delle procedure amministrative; 8
- t. Il sito di Acquedotto Pugliese; 9
- u. La tempestività nel risolvere i problemi tecnici; 10

v. Altro (specificare)	11
TOTALE RISPONDENTI 18,9%	

21. (se PASSIVO, ovvero 7-8) Secondo Lei, cosa dovrebbe fare Acquedotto Pugliese per avere 10? (Possibili più risposte)

l. Migliorare la qualità dell'acqua;	1
m. Migliorare la qualità del servizio di erogazione (continuità, pressione dell'acqua etc.);	2
n. Aumentare la puntualità e la precisione della fatturazione;	3
o. Aumentare la varietà di canali messi a disposizione per contattare Acquedotto Pugliese;	4
p. Migliorare il servizio offerto dagli sportelli sul territorio;	5
q. Migliorare il servizio offerto dal numero verde commerciale clienti;	6
r. Migliorare il servizio offerto dal numero verde segnalazione guasti;	7
s. Aumentare la snellezza delle procedure amministrative	8
t. Migliorare il sito di Acquedotto Pugliese;	9
u. Aumentare la tempestività nel risolvere i problemi degli utenti.	10
v. Altro (specificare)	11
TOTALE RISPONDENTI 45,9%	

22. (se DETRATTORE, ovvero 0-6) Può indicare i motivi principali di questo voto? (Possibili più risposte)

l. La qualità dell'acqua (come odore, sapore, limpidezza..);	1
m. La qualità del servizio di erogazione (continuità, pressione dell'acqua etc.);	2
n. La puntualità e la precisione della fatturazione;	3
o. La varietà di canali messi a disposizione per contattare Acquedotto Pugliese;	4
p. Il servizio offerto dagli sportelli sul territorio;	5
q. Il servizio offerto dal numero verde commerciale clienti;	6
r. Il servizio offerto dal numero verde segnalazione guasti;	7
s. Le procedure amministrative;	8
t. Il sito di Acquedotto Pugliese;	9

u. La capacità di risolvere i problemi tecnici;	10
v. Altro (specificare)	11
TOTALE RISPONDENTI 35,1%	

Dati di struttura

23. Che professione svolge?

• Dirigente	1
• Impiegato/Quadro	2
• Insegnante/Docente universitario	3
• Imprenditore	4
• Consulente/Libero professionista	5
• Commerciante	6
• Operaio	7
• Pensionato	8
• Casalinga	9
• Artigiano	10
• Agricoltore	11
• Altro autonomo	12
• Disoccupato/in cerca di prima occupazione	13
• Altro, in condizione non professionale (studente, possidente, ecc.)	14
TOTALE RISPONDENTI 100%	

24. Qual è il suo titolo di studio?

• Laurea	1
• Diploma superiore	2
• Diploma inferiore	3
• Licenza elementare/Nessun titolo	4
TOTALE RISPONDENTI 100%	

25. Età (Una risposta)

• 18/24 anni	1
--------------	---

• 25/34 anni	2
• 35/34 anni	3
• 45/54 anni	4
• 55/64 anni	5
• 65/74 anni	6
• Oltre i 75 anni	7
TOTALE RISPONDENTI 100%	

26. Zona di rilevazione *(Da archivio)*

• Bari	1
• Lecce	2
• Brindisi	3
• Foggia	4
• Calitri	5
• Taranto	6
• Trani	7
TOTALE RISPONDENTI 100%	

27. Sesso *(rilevare senza chiedere)*

• Uomo	1
• Donna	2
TOTALE RISPONDENTI 100%	

UTENZE PRODUTTIVE

Incipit

Buonasera, sono [inserire nome operatore] di Field Community, un istituto di ricerche di mercato. Stiamo svolgendo un'indagine che ci è stata commissionata da Acquedotto Pugliese per migliorare la qualità dei servizi forniti a suoi clienti.

0A. Sto parlando con (citare nome dell'azienda da lista)?

- | | |
|------|-------------|
| • Sì | 1 Procedere |
|------|-------------|

- No 2 *Chiudere*

OB Potrei gentilmente parlare con la persona che si occupa dei rapporti con Acquedotto Pugliese?

- Sì, sono io 1 *Informativa*
- Sì, gliela passo 2 *Presentazione*
- Non è presente al momento 3 *Appuntamento*

L'acquedotto Pugliese ci ha incaricato di svolgere una breve intervista finalizzata a migliorare la qualità del servizio.

OC. (Se OB=1) Potrebbe gentilmente rispondere ad alcune brevi domande relativamente all'Acquedotto...?

- Sì, accetto di procedere con l'intervista 1 *Procedere*
- No, non intendo/sono interessata a rispondere 2 *Chiudere*
- Sì, accetto di proseguire ma non posso rispondere adesso 3 *Appuntamento*

OD. (Se "No") Preferisce partecipare all'indagine compilando un questionario on line? Se sì, può indicarmi un indirizzo mail al quale trasmettere il link utile alla compilazione con le relative credenziali di accesso a Lei riservate?

OE. Indirizzo email

La informo che i dati personali raccolti saranno trattati soltanto per finalità statistiche, le risposte saranno raccolte in forma anonima; non sarà conservato né il Suo nome né nessun altro dato di carattere personale su alcun supporto cartaceo od informatico, le risposte che Ella fornirà saranno presentate soltanto in forma aggregata nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE n. 679/2016 (art 13-14), come da informativa privacy consultabile per esteso su www.aqp.it

Se vuole può non rispondere alle mie domande, potrà interrompere l'intervista in qualsiasi momento; l'eventuale rifiuto totale o parziale non avrà alcuna conseguenza.

Il suo nominativo è stato estratto casualmente dalla lista dei clienti della Committente. Field Community ha sede in Roma, in Via Ugo Balzani, 77 il numero di telefono è 06.86.32.86.81. In caso di necessità può rivolgersi al Dott. Maurizio Pisacane (maurizio.pisacane@formatresearch.com), Responsabile della protezione dei dati.

UTILIZZO ED EROGAZIONE DELL'ACQUA

1. Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. La Sua azienda promuove l'uso dell'acqua del rubinetto, come acqua da bere presso i suoi clienti o dipendenti? (Una risposta)

- Sì 1
- No 2
- Non indica 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

1a. (Se ha risposto "No" a D1) Per quali motivi non promuove l'uso dell'acqua del rubinetto? (Possibili più risposte sollecitare)

- a. Non mi piace/non è gradevole |__|
- b. Non mi fido della sua qualità |__|
- c. Preferisco l'acqua gasata |__|
- d. Non mi fido dell'igiene dell'autoclave |__|
- e. Altro (specificare) _____ |__|
- f. Non sa 99

TOTALE RISPONDENTI 56%

TOUCH POINTS CON ACQUEDOTTO PUGLIESE

2. Lei quali canali usa, frequentemente, per entrare in contatto con Acquedotto Pugliese? (Possibili più risposte)

- a. Ufficio / sportello sul territorio |__|
- b. Telefono, numero verde servizio clienti |__|
- c. Telefono, numero verde segnalazione guasti |__|
- d. Fax/posta |__|
- e. Email o PEC (posta elettronica certificata) |__|
- f. Internet |__|
- g. Altro (specificare) _____ |__|
- h. Non ho mai contattato Acquedotto Pugliese 99 Vai a D.6

TOTALE RISPONDENTI 100%

3. Per quali motivi ha contattato Acquedotto Pugliese? (possibili più risposte)

- a. Richiesta informazioni |__|
- b. Domiciliazione bancaria/postale della fattura (SEPA) |__|

- | | |
|---|----|
| c. Reclamo | __ |
| d. Dilazione dei pagamenti | __ |
| e. Richiesta chiarimenti sulla fattura | __ |
| f. Richiesta di copia della fattura | __ |
| g. Subentro/voltura contrattuale | __ |
| h. Richiesta di nuova fornitura (solo se negli ultimi 2 anni) | __ |
| i. Modifiche di contratto o intestatario | __ |
| j. Spostamento contatore | __ |
| k. Segnalazione guasti | __ |
| l. Altro (Specificare) _____ | __ |

TOTALE RISPONDENTI 80%

4. Secondo Lei, il servizio ricevuto è stato soddisfacente? (Una risposta)

- | | |
|------------------|---|
| • Sì, del tutto | 1 |
| • Sì, abbastanza | 2 |
| • No | 4 |

TOTALE RISPONDENTI 80%

CUSTOMER SATISFACTION - RELAZIONE

5. Parliamo ora del suo rapporto con Acquedotto Pugliese, per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al contatto, Lei ritiene che Acquedotto Pugliese: 1= Supera le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è in linea con le sue aspettative, 3= delude le sue aspettative, non sa (99)? (Una risposta per ciascun item)

- | | |
|--|----|
| r. Gli orari di apertura degli uffici (solo per chi utilizza come canali di contatto "ufficio/sportello sul territorio) | __ |
| s. I tempi di attesa agli sportelli (solo per chi utilizza come canali di contatto "ufficio/sportello sul territorio) | __ |
| t. La cortesia del personale (solo per chi utilizza come canali di contatto "ufficio/sportello sul territorio o il "telefono, numero verde") | __ |

- u. La puntualità di recapito della fattura rispetto alla scadenza |__|
- v. Gli interventi per la riparazione dei guasti |__|
- w. La professionalità e competenza del personale tecnico |__|
- x. I tempi di risposta alle sue richieste
(solo per chi ha contattato Acquedotto Pugliese) |__|
- y. La facilità di contatto telefonico con il numero verde dell'Acquedotto Pugliese
(solo per chi utilizza come contatto "telefono, numero verde") |__|
- z. La competenza del personale che risponde al numero verde dell'Acquedotto Pugliese (solo per chi utilizza come contatto "telefono, numero verde") |__|

TOTALE RISPONDENTI 35,4%

5a. (Solo per gli item per cui ha risposto "delude le sue aspettative" a domanda Considerando gli aspetti da lei indicati che "deludono le sue aspettative", quanto per lei è grave questa mancanza? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta su scala per ciascun item)

- r. Gli orari di apertura degli uffici |__|
- s. I tempi di attesa agli sportelli |__|
- t. La cortesia del personale |__|
- u. La puntualità di recapito della fattura rispetto alla scadenza |__|
- v. Gli interventi per la riparazione dei guasti |__|
- w. La professionalità e competenza del personale tecnico |__|
- x. I tempi di risposta alle sue richieste |__|
- y. La facilità di contatto telefonico con il numero verde dell'Acquedotto Pugliese |__|
- z. La competenza del personale che risponde al numero verde dell'Acquedotto Pugliese |__|

TOTALE RISPONDENTI 3,8%

5b. (Solo per gli item per cui ha risposto "supera le sue aspettative" a domanda 5) Considerando gli aspetti da lei indicati che "superano le sue aspettative", quanto le fa piacere? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99=" non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta su scala per ciascun item)

- | | |
|--|----|
| r. Gli orari di apertura degli uffici | __ |
| s. I tempi di attesa agli sportelli | __ |
| t. La cortesia del personale | __ |
| u. La puntualità di recapito della fattura rispetto alla scadenza | __ |
| v. Gli interventi per la riparazione dei guasti | __ |
| w. La professionalità e competenza del personale tecnico | __ |
| x. I tempi di risposta alle sue richieste | __ |
| y. La facilità di contatto telefonico con il numero verde dell'Acquedotto Pugliese | __ |
| z. La competenza del personale che risponde al numero verde dell'Acquedotto Pugliese | __ |

TOTALE RISPONDENTI 2,6%

CUSTOMER SATISFACTION - PRODOTTO

6. Per quanto riguarda i seguenti aspetti del servizio 'acqua potabile', Lei ritiene che Acquedotto Pugliese: 1= Supera le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è in linea con le sue aspettative, 3= delude le sue aspettative, non sa (99)? (Una risposta per ciascun item)

- | | |
|--|----|
| g. la continuità del servizio idrico offerto | __ |
| h. adeguatezza quantitativa del servizio idrico fornito per le esigenze produttive/commerciali/servizi della Sua azienda | __ |
| i. adeguatezza qualitativa del servizio idrico fornito per le esigenze produttive/commerciali/servizi della Sua azienda | __ |

TOTALE RISPONDENTI 100%

6a. (Solo per gli item per cui ha risposto "delude le sue aspettative" a domanda 6) Considerando gli aspetti da lei indicati che "deludono le sue

aspettative", quanto per lei è grave questa mancanza? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). *(Una risposta su scala per ciascun item)*

- g. la continuità del servizio idrico offerto |__|
- h. adeguatezza quantitativa del servizio idrico fornito per le esigenze produttive/commerciali/servizi della Sua azienda |__|
- i. adeguatezza qualitativa del servizio idrico fornito per le esigenze produttive/commerciali/servizi della Sua azienda |__|

TOTALE RISPONDENTI 11%

6b. (Solo per gli item per cui ha risposto "supera le sue aspettative" a domanda 6) Considerando gli aspetti da lei indicati che "superano le sue aspettative", quanto le fa piacere? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). *(Una risposta su scala per ciascun item)*

- g. La continuità del servizio idrico offerto |__|
- h. Adeguatezza quantitativa del servizio idrico fornito per le esigenze produttive/commerciali/servizi della Sua azienda o Amministrazione |__|
- i. Adeguatezza qualitativa del servizio idrico fornito per le esigenze produttive/commerciali/servizi della Sua azienda |__|

TOTALE RISPONDENTI 6,2%

INTERESSE VERSO I NUOVI SERVIZI

7. Acquedotto Pugliese offre i propri servizi commerciali anche via Numero Verde. Con quali altre modalità, tra quelle elencate di seguito, ritiene sia utile offrire questi servizi? *(possibili più risposte)*

- a. Chat |__|
- b. App (da smartphone/tablet/ecc.) |__|
- c. Richiamo telefonico |__|
- d. Porre domande via internet (AQPrisponde) |__|
- e. Altro (Specificare) _____ |__|
- f. Non sa /non risponde 99

TOTALE RISPONDENTI 100%

8. Alcuni nuovi servizi e iniziative di Acquedotto Pugliese hanno inteso semplificare e venire incontro alle esigenze dei clienti. Le citerò ora un elenco di nuovi servizi mi dica se: 1= li ha utilizzati con successo; 2= li conosce, ma non li ha mai utilizzati; 3= ha provato ad utilizzarli ma senza successo; 4=non li conosce *(Una risposta per ciascun item)*

- | | |
|--|----|
| a. Autolettura del contatore via internet, SMS, telefono | __ |
| b. Alert Forte Consumo, in caso di consumi elevati | __ |
| c. Fattura online, per ricevere la fattura via e-mail | __ |
| d. APP CodaQ per un appuntamento agli Sportelli | __ |
| e. "Solidale con" le associazioni di volontariato | __ |
| f. Apertura il sabato mattina degli Sportelli Commerciali di Bari, Trani, Foggia, Brindisi, Taranto, Lecce | __ |

TOTALE RISPONDENTI 100%

9. A breve Acquedotto Pugliese renderà disponibile il nuovo Sportello On Line, con il quale potrà accedere a tutti i servizi commerciali via internet. Come valuta questa innovazione? (Una risposta)

- | | |
|--|----|
| • Valuta interessante questa innovazione e intende utilizzare lo Sportello Online via internet | 1 |
| • Valuta interessante ma non utilizza internet | 2 |
| • Valuta interessante l'innovazione purché sia possibile svolgere tutte le pratiche via internet | 3 |
| • Preferisce recarsi presso gli Uffici | 4 |
| • Non sa/non risponde | 99 |

TOTALE RISPONDENTI 100%

10. Come valuta il sito internet di Acquedotto Pugliese www.agp.it? (Una risposta)

- | | |
|-------------------------------------|----|
| • Delude le sue aspettative | 1 |
| • È in linea con le sue aspettative | 2 |
| • Supera le sue aspettative | 3 |
| • Mai visitato | 4 |
| • Non sa/non risponde | 99 |

TOTALE RISPONDENTI 100%

10a. (Solo chi ha risposto "Delude le sue aspettative" a domanda 10) In quale aspetto il sito Internet Acquedotto Pugliese potrebbe essere migliorato? (possibili più risposte)

- | | |
|----------------------------------|----|
| m. Nella facilità di navigazione | __ |
|----------------------------------|----|

n. Nell'accesso ai contenuti ed alla modulistica	__
o. Nell'estetica	__
p. Nella chiarezza della grafica	__
q. Altro (Specificare) _____	__
r. Non sa/non indica	99

TOTALE RISPONDENTI 17,2%

11. Acquedotto Pugliese ha intrapreso la comunicazione mediante social network (Facebook, Twitter, Google+, ecc.), come valuta queste modalità? (Una risposta)

• Deludono le sue aspettative	1
• Sono in linea con le sue aspettative	2
• Superano le sue aspettative	3
• Non li ho mai utilizzati	4
• Non sa	99

TOTALE RISPONDENTI 100%

CONOSCENZA DELL'ACQUEDOTTO/STRUMENTI

12. Acquedotto Pugliese è attento alle tematiche della sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Le citerò alcuni aspetti legati alla sostenibilità. Per ciascuno di questi, Le chiedo cortesemente di dirmi se ritiene che l'impegno di Acquedotto Pugliese: 1= Ha superato le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è stato in linea con le sue aspettative, 3= ha deluso le sue aspettative, non sa/Non mi interessa =99

e. Attenzione all'ambiente	__
f. Impegno nella ricerca e innovazione	__
g. Miglioramento delle reti e impianti	__
h. Attenzione al cliente	__

TOTALE RISPONDENTI 100%

13. Le leggerò ora alcuni strumenti, che Acquedotto Pugliese mette a disposizione per la tutela degli utenti. Per ciascuno dei seguenti item Le chiedo cortesemente di indicare se 1=lo conosce abbastanza, 2= ne ha sentito parlare, 3= non lo conosce affatto (una risposta per ogni item)

g. Il regolamento del servizio	__
--------------------------------	----

h. La Carta del Servizio |__|

i. La Commissione mista conciliativa |__|

TOTALE RISPONDENTI 100%

14. (Solo per coloro che hanno fatto richiesta di nuova fornitura negli ultimi 2 anni a D.3) Acquedotto Pugliese ha innovato e semplificato la procedura per la nuova fornitura idrica/fognante. Le citerò alcuni aspetti relativi a questo servizio, per ciascuno di questi Le chiedo cortesemente di dirmi se: 1= Ha superato le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è stato in linea con le sue aspettative, 3= ha deluso le sue aspettative, non sa=99 (una risposta per ciascun item):

i. Il rispetto dell'appuntamento |__|

j. La cortesia e disponibilità del tecnico commerciale |__|

k. La professionalità del tecnico commerciale |__|

l. La semplicità ed efficacia della modalità adottata |__|

TOTALE RISPONDENTI 8,8%

14a. (Solo per gli item per cui ha risposto "ha deluso le sue aspettative" a domanda 14) Considerando gli aspetti da lei indicati che "deludono le sue aspettative", quanto per lei è grave questa mancanza? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1="poco importante", 5="importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta per ciascun item)

a. Il rispetto dell'appuntamento |__|

b. La cortesia e disponibilità del tecnico commerciale |__|

c. La professionalità del tecnico commerciale |__|

d. La semplicità ed efficacia della modalità adottata |__|

TOTALE RISPONDENTI 0,6%

14b. (Solo per gli item per cui ha risposto "ha superato le sue aspettative" a domanda 14) Considerando gli aspetti da lei indicati che "superano le sue aspettative", quanto le fa piacere? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1="poco importante", 5="importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (una risposta per ciascun item)

e. Il rispetto dell'appuntamento |__|

f. La cortesia e disponibilità del tecnico commerciale |__|

g. La professionalità del tecnico commerciale |__|

h. La semplicità ed efficacia della modalità adottata |__|

TOTALE RISPONDENTI 0,8%

15. (Solo per coloro che hanno fatto richiesta di nuova fornitura negli ultimi 2 anni a D.3) Considerando che i tempi di allacciamento dipendono anche dalle autorizzazioni comunali (ad es. per il taglio della strada), come valuta i tempi impiegati per la realizzazione dell'allacciamento da parte di Acquedotto Pugliese? (Una risposta)

- Deludono le sue aspettative 1
- Sono in linea con le sue aspettative 2
- Superano le sue aspettative 3
- Non sa 99

TOTALE RISPONDENTI 8,8%

OVERALL SATISFACTION

16. L'Acquedotto Pugliese porta l'acqua nelle case di tutti i cittadini, nelle aziende e negli uffici, per consentirne il quotidiano utilizzo e allontana e depura gli scarichi a favore di un ambiente sano. Lei ritiene che l'azienda (una risposta):

- Delude le sue aspettative 1
- È in linea con le sue aspettative 2
- Supera le sue aspettative 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

NET PROMOTER SCORE

17. Sulla base della sua esperienza, quanto è probabile, da 0 a 10, che Lei consigli ad altri Acquedotto Pugliese? Le chiedo cortesemente di esprimere la sua soddisfazione con un punteggio da 0 a 10.

|__|__|

TOTALE RISPONDENTI 100%

18. (se PROMOTORE, ovvero 9-10) Può indicarci i motivi principali per cui consiglierebbe Acquedotto Pugliese? (Possibili più risposte)

- w. La qualità dell'acqua (come odore, sapore, limpidezza); 1
- x. La qualità del servizio di erogazione (continuità, pressione dell'acqua etc.); 2
- y. La puntualità e la precisione della fatturazione; 3
- z. La varietà di canali messi a disposizione per contattare Acquedotto Pugliese; 4

aa. Il servizio offerto dagli sportelli sul territorio;	5
bb. Il servizio offerto dal numero verde commerciale clienti;	6
cc. Il servizio offerto dal numero verde segnalazione guasti;	7
dd. La snellezza delle procedure amministrative	8
ee. Il sito di Acquedotto Pugliese;	9
ff. La tempestività nel risolvere i problemi tecnici	10
gg. Altro (specificare)	11
TOTALE RISPONDENTI 26,6%	

19. (se PASSIVO, ovvero 7-8) Secondo Lei, cosa dovrebbe fare Acquedotto Pugliese per avere 10? (Possibili più risposte)

w. Migliorare la qualità dell'acqua;	1
x. Migliorare la qualità del servizio di erogazione (continuità, pressione dell'acqua etc.);	2
y. Aumentare la puntualità e la precisione della fatturazione;	3
z. Aumentare la varietà di canali messi a disposizione per contattare Acquedotto Pugliese;	4
aa. Migliorare il servizio offerto dagli sportelli sul territorio;	5
bb. Migliorare il servizio offerto dal numero verde commerciale clienti;	6
cc. Migliorare il servizio offerto dal numero verde segnalazione guasti;	7
dd. Aumentare la snellezza delle procedure amministrative	8
ee. Migliorare il sito di Acquedotto Pugliese;	9
ff. Aumentare la tempestività nel risolvere i problemi degli utenti.	10
gg. Altro (specificare)	11
TOTALE RISPONDENTI 52,2%	

20. (se DETRATTORE, ovvero 0-6) Può indicarci i motivi principali di questo voto? (Possibili più risposte)

w. La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza);	1
x. La qualità del servizio di erogazione (continuità, pressione dell'acqua etc.);	2
y. La puntualità e la precisione della fatturazione;	3

z. La varietà di canali messi a disposizione per contattare Acquedotto Pugliese;	4
aa. Il servizio offerto dagli sportelli sul territorio;	5
bb. Il servizio offerto dal numero verde commerciale clienti;	6
cc. Il servizio offerto dal numero verde segnalazione guasti;	7
dd. Le procedure amministrative	8
ee. Il sito di Acquedotto Pugliese;	9
ff. La capacità nel risolvere i problemi tecnici	10
gg. Altro (specificare)	11
TOTALE RISPONDENTI 21,2%	

DATI DI STRUTTURA

21. Può indicarmi la Sua funzione all'interno dell'Azienda o Amministrazione o Ente di cui fa parte? (una risposta)

- | | |
|---|---|
| • Titolare/Socio/Amministratore Delegato/Presidente | 1 |
| • Responsabile/impiegato in amministrazione | 2 |
| • Responsabile/impiegato in ufficio acquisti | 3 |
| • Responsabile/impiegato in affari generali | 4 |
| • Altro (specificare)_____ | 5 |

22. Qual è il numero di addetti, Lei compreso, della sua azienda? (una risposta)

- | | |
|------------------------|----|
| • 1 | 1 |
| • 2-4 | 2 |
| • 5-9 | 3 |
| • 10-19 | 4 |
| • 20-49 | 5 |
| • Oltre 49 | 6 |
| • Non sa /Non risponde | 99 |

TOTALE RISPONDENTI 100%

23. Approssimativamente quanto spende la Vostra azienda in un anno per la fornitura del servizio idrico integrato? *(una risposta – Dato da archivio per le Società Di Capitali)*

• Da 0 a100.000 €	1
• da 100.000 a 250.000 €	2
• oltre 250.000 €	3
• Non sa /non risponde	99
TOTALE RISPONDENTI	100%

24. Può indicarmi a quanto è ammontato il fatturato dell'ultimo esercizio? (è sufficiente anche una cifra indicativa) *(una risposta)*

• < 500.000 €	1
• 500.000 € - 1,5 mln €	2
• 1,5 mln € - 2,5 mln €	3
• 2,5 mln € - 150 mln €	4
• Oltre 150 mln €	5
• Non sa non risponde	99
TOTALE RISPONDENTI	100%

25. Zona di rilevazione *(Da archivio)*

• Bari	1
• Lecce	2
• Brindisi	3
• Foggia	4
• Calitri	5
• Taranto	6
• Trani	7
TOTALE RISPONDENTI	100%

26. La ragione sociale della sua azienda è

• Società di Capitali	1
• Società di Persone	2
• Ditta individuale	3

- Altre forme (*specificare*) 4
- TOTALE RISPONDENTI 100%

27. Quale è il settore in cui opera la sua azienda?

- manifattura 1
 - estrattivo 2
 - costruzioni 3
 - commercio 4
 - turismo 5
 - servizi 6
- TOTALE RISPONDENTI 100%

28. Sesso dell'intervistato (*rilevare senza chiedere*)

- Uomo 1
 - Donna 2
- TOTALE RISPONDENTI 100%

GRANDI UTENZE E PA

Incipit

Buonasera, sono [inserire nome operatore] di Field Community, un istituto di ricerche di mercato. Stiamo svolgendo un'indagine che ci è stata commissionata da Acquedotto Pugliese per migliorare la qualità dei servizi forniti a suoi clienti.

0A. Sto parlando con (citare nome dell'Ente da lista)?

- Sì 1 *Procedere*
- No 2 *Chiudere*

0B Potrei gentilmente parlare con la persona che si occupa dei rapporti con Acquedotto Pugliese?

- Sì, sono io 1 *Informativa*
- Sì, gliela passo 2 *Presentazione*
- Non è presente al momento 3 *Appuntamento*

L'acquedotto Pugliese ci ha incaricato di svolgere una breve intervista finalizzata a migliorare la qualità del servizio.

0C. (Se 0B=1) Potrebbe gentilmente rispondere ad alcune brevi domande relativamente all'Acquedotto...?

- Sì, accetto di procedere con l'intervista 1 *Procedere*
- No, non intendo/sono interessata a rispondere 2 *Chiudere*
- Sì, accetto di proseguire ma non posso rispondere adesso 3 *Appuntamento*

0D. (Se "No") Preferisce partecipare all'indagine compilando un questionario on line? Se sì, può indicarmi un indirizzo mail al quale trasmettere il link utile alla compilazione con le relative credenziali di accesso a Lei riservate?

0E. Indirizzo email

La informo che i dati personali raccolti saranno trattati soltanto per finalità statistiche, le risposte saranno raccolte in forma anonima; non sarà conservato né il Suo nome né nessun altro dato di carattere personale su alcun supporto cartaceo od informatico, le risposte che Ella fornirà saranno presentate soltanto in forma aggregata nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE n. 679/2016 (art 13-14), come da informativa privacy consultabile per esteso su www.aqp.it

Se vuole può non rispondere alle mie domande, potrà interrompere l'intervista in qualsiasi momento; l'eventuale rifiuto totale o parziale non avrà alcuna conseguenza.

Il suo nominativo è stato estratto casualmente dalla lista dei clienti della Committente. Field Community ha sede in Roma, in Via Ugo Balzani, 77 il numero di telefono è 06.86.32.86.81. In caso di necessità può rivolgersi al Dott. Maurizio Pisacane (maurizio.pisacane@formatresearch.com), Responsabile della protezione dei dati.

UTILIZZO ED EROGAZIONE DELL'ACQUA

1. Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. La Sua azienda/amministrazione promuove l'uso dell'acqua del rubinetto, come acqua da bere presso i suoi utenti/clienti, visitatori o dipendenti? (Una risposta)

- Sì 1
- No 2
- Non indica 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

1a. (Se ha risposto "No" a D1) Per quali motivi non promuove l'uso dell'acqua del rubinetto? (Possibili più risposte sollecitare)

m. Non mi piace/non è gradevole

|__|

- | | |
|---|----|
| n. Non mi fido della sua qualità | __ |
| o. Preferisco l'acqua gasata | __ |
| p. Non mi fido dell'igiene dell'autoclave | __ |
| q. Altro (specificare) _____ | __ |
| r. Non sa | 99 |

TOTALE RISPONDENTI 42%

TOUCH POINTS CON ACQUEDOTTO PUGLIESE

2. Lei quali canali usa, frequentemente, per entrare in contatto con Acquedotto Pugliese? (Possibili più risposte)

- | | | |
|--|----|-------------|
| a. Ufficio / sportello sul territorio | __ | |
| b. Telefono, numero verde servizio clienti | __ | |
| c. Telefono, numero verde segnalazione guasti | __ | |
| d. Fax/posta | __ | |
| e. Email o PEC (posta elettronica certificata) | __ | |
| f. Internet | __ | |
| g. Altro (specificare) _____ | __ | |
| h. Non ho mai contattato Acquedotto Pugliese | 99 | (Vai a D.6) |

TOTALE RISPONDENTI 100%

3. (Solo per i clienti che hanno contattato Acquedotto Pugliese) Per quali motivi ha contattato Acquedotto Pugliese? (possibili più risposte)

- | | |
|---|----|
| a. Richiesta informazioni | __ |
| b. Domiciliazione bancaria/postale della fattura (SEPA) | __ |
| c. Reclamo | __ |
| d. Dilazione dei pagamenti | __ |
| e. Richiesta chiarimenti sulla fattura | __ |
| f. Richiesta di copia della fattura | __ |
| g. Subentro/voltura contrattuale | __ |
| h. Richiesta di nuova fornitura (solo se negli ultimi 2 anni) | __ |
| i. Modifiche di contratto o intestatario | __ |
| j. Spostamento contatore | __ |
| k. Segnalazione guasti | __ |

I. Altro (Specificare) _____
TOTALE RISPONDENTI 92%

|__|

4. Secondo Lei, il servizio ricevuto è stato soddisfacente? (Una risposta)

- Sì, del tutto 1
- Sì, abbastanza 2
- No 4

TOTALE RISPONDENTI 92%

CUSTOMER SATISFACTION - RELAZIONE

5. Parliamo ora del suo rapporto con Acquedotto Pugliese, per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al contatto, Lei ritiene che Acquedotto Pugliese: 1= Supera le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è in linea con le sue aspettative, 3= delude le sue aspettative, non sa (99)? (Una risposta per ciascun item)

- aa. Gli orari di apertura degli uffici (solo per chi utilizza come canali di contatto "ufficio/sportello sul territorio) |__|
- bb. I tempi di attesa agli sportelli (solo per chi utilizza come canali di contatto "ufficio/sportello sul territorio) |__|
- cc. La cortesia del personale (solo per chi utilizza come canali di contatto "ufficio/sportello sul territorio o il "telefono, numero verde") |__|
- dd. La puntualità di recapito della fattura rispetto alla scadenza |__|
- ee. Gli interventi per la riparazione dei guasti |__|
- ff. La professionalità e competenza del personale tecnico |__|
- gg. I tempi di risposta alle sue richieste (solo per chi ha contattato Acquedotto Pugliese) |__|

hh. La facilità di contatto telefonico con il numero verde dell'Acquedotto Pugliese (solo per chi utilizza come contatto "telefono, numero verde") |__|

ii. La competenza del personale che risponde al numero verde dell'Acquedotto Pugliese (solo per chi utilizza come contatto "telefono, numero verde") |__|

TOTALE RISPONDENTI 60%

5a. (Solo per gli item per cui ha risposto "delude le sue aspettative" a domanda 5) Considerando gli aspetti da lei indicati che "deludono le sue aspettative", quanto per lei è grave questa mancanza? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta su scala per ciascun item)

aa. Gli orari di apertura degli uffici |__|

bb. I tempi di attesa agli sportelli |__|

cc. La cortesia del personale |__|

dd. La puntualità di recapito della fattura rispetto alla scadenza |__|

ee. Gli interventi per la riparazione dei guasti |__|

ff. La professionalità e competenza del personale tecnico |__|

gg. I tempi di risposta alle sue richieste |__|

hh. La facilità di contatto telefonico con il numero verde dell'Acquedotto Pugliese |__|

ii. La competenza del personale che risponde al numero verde dell'Acquedotto Pugliese |__|

TOTALE RISPONDENTI 20%

5b. (Solo per gli item per cui ha risposto "supera le sue aspettative" a domanda 5) Considerando gli aspetti da lei indicati che "superano le sue aspettative", quanto le fa piacere? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta su scala per ciascun item)

aa. Gli orari di apertura degli uffici |__|

bb. I tempi di attesa agli sportelli |__|

cc. La cortesia del personale |__|

- dd. La puntualità di recapito della fattura rispetto alla scadenza
- ee. Gli interventi per la riparazione dei guasti
- ff. La professionalità e competenza del personale tecnico
- gg. I tempi di risposta alle sue richieste
- hh. La facilità di contatto telefonico con il numero verde dell'Acquedotto Pugliese
- ii. La competenza del personale che risponde al numero verde dell'Acquedotto Pugliese

TOTALE RISPONDENTI 14%

CUSTOMER SATISFACTION - PRODOTTO

6. Per quanto riguarda i seguenti aspetti del servizio 'acqua potabile', Lei ritiene che Acquedotto Pugliese: 1= Supera le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è in linea con le sue aspettative, 3= delude le sue aspettative, non sa (99)? (Una risposta per ciascun item)

- j. la continuità del servizio idrico offerto
- k. adeguatezza quantitativa del servizio idrico fornito per le esigenze produttive/commerciali/servizi della Sua azienda o Amministrazione
- l. adeguatezza qualitativa del servizio idrico fornito per le esigenze produttive/commerciali/servizi della Sua azienda o Amministrazione

TOTALE RISPONDENTI 100%

6a. (Solo per gli item per cui ha risposto "delude le sue aspettative" a domanda 6) Considerando gli aspetti da lei indicati che "deludono le sue aspettative", quanto per lei è grave questa mancanza? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta su scala per ciascun item)

- j. la continuità del servizio idrico offerto
- k. adeguatezza quantitativa del servizio idrico fornito per le esigenze produttive/commerciali/servizi della Sua azienda o Amministrazione

- i. adeguatezza qualitativa del servizio idrico fornito per le esigenze produttive/commerciali/servizi della Sua azienda o Amministrazione
- TOTALE RISPONDENTI 14%

6b. (Solo per gli item per cui ha risposto "supera le sue aspettative" a domanda 6) Considerando gli aspetti da lei indicati che "superano le sue aspettative", quanto le fa piacere? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta su scala per ciascun item)

- j. La continuità del servizio idrico offerto
- k. Adeguatezza quantitativa del servizio idrico fornito per le esigenze produttive/commerciali/servizi della Sua azienda o Amministrazione
- l. Adeguatezza qualitativa del servizio idrico fornito per le esigenze produttive/commerciali/servizi della Sua azienda o Amministrazione

INTERESSE VERSO I NUOVI SERVIZI

7. Acquedotto Pugliese offre i propri servizi commerciali anche via Numero Verde. Con quali altre modalità, tra a quelle elencate di seguito, ritiene sia utile offrire questi servizi? (possibili più risposte)

- a. Chat
- b. App (da smartphone/tablet/ecc.)
- c. Richiamo telefonico
- d. Porre domande via internet (AQPrisponde)
- e. Altro (Specificare) _____
- f. Non sa /non risponde 99

TOTALE RISPONDENTI 100%

8. Alcuni nuovi servizi e iniziative di Acquedotto Pugliese hanno inteso semplificare e venire incontro alle esigenze dei clienti. Le citerò ora un elenco di nuovi servizi mi dica se: 1= li ha utilizzati con successo; 2= li conosce, ma non li ha mai utilizzati; 3= ha provato ad utilizzarli ma senza successo; 4=non li conosce (Una risposta per ciascun item)

- a. Autolettura del contatore via internet, SMS, telefono
- b. Alert Forte Consumo, in caso di consumi elevati
- c. Fattura online, per ricevere la fattura via e-mail
- d. APP CodaQ per un appuntamento agli Sportelli

- e. "Solidale con" le associazioni di volontariato |__|
- f. Apertura il sabato mattina degli Sportelli Commerciali di Bari, Trani, Foggia, Brindisi, Taranto, Lecce |__|

TOTALE RISPONDENTI 100%

9. A breve Acquedotto Pugliese renderà disponibile il nuovo Sportello On Line, con il quale potrà accedere a tutti i servizi commerciali via internet. Come valuta questa innovazione? (Una risposta)

- f. Valuta interessante questa innovazione e intende utilizzare lo Sportello Online via internet |__|
- g. Valuta interessante ma non utilizza internet |__|
- h. Valuta interessante l'innovazione purché sia possibile svolgere tutte le pratiche via internet |__|
- i. Preferisce recarsi presso gli Uffici |__|
- j. Non sa/non risponde 99

TOTALE RISPONDENTI 100%

10. Come valuta il sito internet di Acquedotto Pugliese www.agp.it? (Una risposta)

- Delude le sue aspettative 1
- È in linea con le sue aspettative 2
- Supera le sue aspettative 3
- Mai visitato 4
- Non sa/non risponde 99

TOTALE RISPONDENTI 100%

10a. (Solo chi ha risposto "Delude le sue aspettative" a domanda 10) In quale aspetto il sito Internet Acquedotto Pugliese potrebbe essere migliorato? (possibili più risposte)

- s. Nella facilità di navigazione |__|
- t. Nell'accesso ai contenuti ed alla modulistica |__|
- u. Nell'estetica |__|
- v. Nella chiarezza della grafica |__|
- w. Altro (Specificare) _____ |__|
- x. Non sa/non indica 99

TOTALE RISPONDENTI 18%

11. Acquedotto Pugliese ha intrapreso la comunicazione mediante social network (Facebook, Twitter, Google+, ecc.), come valuta queste modalità?

(Una risposta)

- Deludono le sue aspettative 1
- Sono in linea con le sue aspettative 2
- Superano le sue aspettative 3
- Non li ho mai utilizzati 4
- Non sa 99

TOTALE RISPONDENTI 100%

CONOSCENZA DELL'ACQUEDOTTO/STRUMENTI

12. Acquedotto Pugliese è attento alle tematiche della sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Le citerò alcuni aspetti legati alla sostenibilità. Per ciascuno di questi, Le chiedo cortesemente di dirmi se ritiene che l'impegno di Acquedotto Pugliese: 1= Ha superato le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è stato in linea con le sue aspettative, 3= ha deluso le sue aspettative, non sa/Non mi interessa =99

- i. Attenzione all'ambiente |__|
- j. Impegno nella ricerca e innovazione |__|
- k. Miglioramento delle reti e impianti |__|
- l. Attenzione al cliente |__|

TOTALE RISPONDENTI 100%

13. Le leggerò ora alcuni strumenti, che Acquedotto Pugliese mette a disposizione per la tutela degli utenti. Per ciascuno dei seguenti item Le chiedo cortesemente di indicare se 1=lo conosce abbastanza, 2= ne ha sentito parlare, 3= non lo conosce affatto (una risposta per ogni item)

- j. Il regolamento del servizio |__|
- k. La Carta del Servizio |__|
- l. La Commissione mista conciliativa |__|

TOTALE RISPONDENTI 100%

14. (Solo per coloro che hanno fatto richiesta di nuova fornitura negli ultimi 2 anni a D.3) Acquedotto Pugliese ha innovato e semplificato la procedura per la nuova fornitura idrica/fognante. Le citerò alcuni aspetti relativi a questo servizio, per ciascuno di questi Le chiedo cortesemente di dirmi se: 1= Ha superato le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è stato in linea con le sue aspettative, 3= ha deluso le sue aspettative, non sa=99 (una risposta per ciascun item):

- a. Il rispetto dell'appuntamento
- b. La cortesia e disponibilità del tecnico commerciale
- c. La professionalità del tecnico commerciale
- d. La semplicità ed efficacia della modalità adottata

TOTALE RISPONDENTI 4%

14a. (Solo per gli item per cui ha risposto "ha deluso le sue aspettative" a domanda 14) Considerando gli aspetti da lei indicati che "deludono le sue aspettative", quanto per lei è grave questa mancanza? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1="poco importante", 5="importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta per ciascun item)

- m. Il rispetto dell'appuntamento
- n. La cortesia e disponibilità del tecnico commerciale
- o. La professionalità del tecnico commerciale
- p. La semplicità ed efficacia della modalità adottata

TOTALE RISPONDENTI 0%

14b. (Solo per gli item per cui ha risposto "ha superato le sue aspettative" a domanda 14) Considerando gli aspetti da lei indicati che "superano le sue aspettative", quanto le fa piacere? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1="poco importante", 5="importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (una risposta per ciascun item)

- i. Il rispetto dell'appuntamento
- j. La cortesia e disponibilità del tecnico commerciale
- k. La professionalità del tecnico commerciale
- l. La semplicità ed efficacia della modalità adottata

TOTALE RISPONDENTI 2%

15. (Solo per coloro che hanno fatto richiesta di nuova fornitura negli ultimi 2 anni a D.3) Considerando che i tempi di allacciamento dipendono anche dalle autorizzazioni comunali (ad es. per il taglio della strada), come valuta i

tempi impiegati per la realizzazione dell'allacciamento da parte di Acquedotto Pugliese? (Una risposta)

- Deludono le sue aspettative 1
- Sono in linea con le sue aspettative 2
- Superano le sue aspettative 3
- Non sa 99

TOTALE RISPONDENTI 4%

OVERALL SATISFACTION

16. L'Acquedotto Pugliese porta l'acqua nelle case di tutti i cittadini, nelle aziende e negli uffici, per consentirne il quotidiano utilizzo e allontana e depura gli scarichi a favore di un ambiente sano. Lei ritiene che l'azienda (una risposta):

- Delude le sue aspettative 1
- È in linea con le sue aspettative 2
- Supera le sue aspettative 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

NET PROMOTER SCORE

17. Sulla base della sua esperienza, quanto è probabile, da 0 a 10, che Lei consigli ad altri Acquedotto Pugliese? Le chiedo cortesemente di esprimere la sua soddisfazione con un punteggio da 0 a 10.

|_|_|_|

TOTALE RISPONDENTI 100%

18. (se PROMOTORE, ovvero 9-10) Può indicarci i motivi principali per cui consiglierebbe Acquedotto Pugliese? (Possibili più risposte)

- hh. La qualità dell'acqua (come odore, sapore, limpidezza); 1
- ii. La qualità del servizio di erogazione (continuità, pressione dell'acqua etc.); 2
- jj. La puntualità e la precisione della fatturazione; 3
- kk. La varietà di canali messi a disposizione per contattare Acquedotto Pugliese; 4
- ll. Il servizio offerto dagli sportelli sul territorio; 5
- mm. Il servizio offerto dal numero verde commerciale clienti; 6
- nn. Il servizio offerto dal numero verde segnalazione guasti 7

oo. La snellezza delle procedure amministrative	8
pp. Il sito di Acquedotto Pugliese;	9
qq. La tempestività nel risolvere i problemi tecnici	10
rr. Altro (specificare)	11
TOTALE RISPONDENTI 32%	

19. (se PASSIVO, ovvero 7-8) Secondo Lei, cosa dovrebbe fare Acquedotto Pugliese per avere 10? (Possibili più risposte)

hh. Migliorare la qualità dell'acqua;	1
ii. Migliorare la qualità del servizio di erogazione (continuità, pressione dell'acqua etc.);	2
jj. Aumentare la puntualità e la precisione della fatturazione;	3
kk. Aumentare la varietà di canali messi a disposizione per contattare Acquedotto Pugliese;	4
ll. Migliorare il servizio offerto dagli sportelli sul territorio;	5
mm. Migliorare il servizio offerto dal numero verde commerciale clienti;	6
nn. Migliorare il servizio offerto dal numero verde segnalazione guasti;	7
oo. Aumentare la snellezza delle procedure amministrative	8
pp. Migliorare il sito di Acquedotto Pugliese;	9
qq. Aumentare la tempestività nel risolvere i problemi degli utenti.	10
rr. Altro (specificare)	11
TOTALE RISPONDENTI 44%	

20. (se DETRATTORE, ovvero 0-6) Può indicarci i motivi principali di questo voto? (Possibili più risposte)

hh. La qualità dell'acqua (come odore, sapore, limpidezza);	1
ii. La qualità del servizio di erogazione (continuità, pressione dell'acqua etc.);	2
jj. La puntualità e la precisione della fatturazione;	3
kk. La varietà di canali messi a disposizione per contattare Acquedotto Pugliese;	4
ll. Il servizio offerto dagli sportelli sul territorio;	5
mm. Il servizio offerto dal numero verde commerciale clienti;	6

nn. Il servizio offerto dal numero verde segnalazione guasti;	7
oo. Le procedure amministrative	8
pp. Il sito di Acquedotto Pugliese;	9
qq. La capacità nel risolvere i problemi tecnici	10
rr. Altro (specificare)	11
TOTALE RISPONDENTI 24%	

DATI DI STRUTTURA

21. Può indicarmi la Sua funzione all'interno dell'Azienda o Amministrazione o Ente di cui fa parte? *(una risposta)*

• Titolare/Socio/Amministratore Delegato/Presidente	1
• Responsabile/impiegato in amministrazione	2
• Responsabile/impiegato in ufficio acquisti	3
• Responsabile/impiegato in affari generali	4
• Altro (specificare)_____	5
TOTALE RISPONDENTI 100%	

22. Qual è il numero di addetti, Lei compreso, della sua azienda o Amministrazione? *(una risposta)*

• 1-9	1
• 10-49	2
• 50-249	3
• 250-499	4
• 500-999	5
• Oltre 1000	6
• Non sa /Non risponde	99
TOTALE RISPONDENTI 100%	

23. Approssimativamente quanto spende la Vostra azienda o Amministrazione in un anno per la fornitura del servizio idrico integrato? *(una risposta)*

• Da 0 a100.000 €	1
• da 100.000 a 250.000 €	2
• oltre 250.000 €	3
• Non sa /non risponde	99
TOTALE RISPONDENTI 100%	

24. Può indicarmi a quanto è ammontato il fatturato dell'ultimo esercizio? (è sufficiente anche una cifra indicativa) (una risposta – Dato da archivio per le Società di Capitali)

• < 500.000 €	1
• 500.000 € - 1,5 mln €	2
• 1,5 mln € - 2,5 mln €	3
• 2,5 mln € - 150 mln €	4
• Oltre 150 mln €	5
• Non sa non risponde	99
TOTALE RISPONDENTI 100%	

25. Ragione sociale, la sua azienda è (una risposta)

• Una PA	1
• Una Società di Capitali	2
• Non sa/ non risponde	99
TOTALE RISPONDENTI 100%	

26. Zona di rilevazione (Da archivio)

• Bari	1
• Lecce	2
• Brindisi	3
• Foggia	4
• Calitri	5
• Taranto	6
• Trani	7
TOTALE RISPONDENTI 100%	

27. Sesso dell'intervistato (rilevare senza chiedere)

- Uomo 1
- Donna 2

TOTALE RISPONDENTI 100%

AMMINISTRATORI DI CONDOMINIO

Incipit

Buonasera, sono [inserire nome operatore] di Field Community, un istituto di ricerche di mercato. Stiamo svolgendo un'indagine che ci è stata commissionata da Acquedotto Pugliese per migliorare la qualità dei servizi forniti a suoi clienti.

0A. Sto parlando con (citare nome dell'uffici di amministrazione immobiliare)?

- Sì 1 *Procedere*
- No 2 *Chiudere*

0B Potrei gentilmente parlare con la persona che si occupa dei rapporti con Acquedotto Pugliese?

- Sì, sono io 1 *Informativa*
- Sì, gliela passo 2 *Presentazione*
- Non è presente al momento 3 *Appuntamento*

L'acquedotto Pugliese ci ha incaricato di svolgere una breve intervista finalizzata a migliorare la qualità del servizio.

0C. (Se 0B=1) Potrebbe gentilmente rispondere ad alcune brevi domande relativamente all'Acquedotto...?

- Sì, accetto di procedere con l'intervista 1 *Procedere*
- No, non intendo/sono interessata a rispondere 2 *Chiudere*
- Sì, accetto di proseguire ma non posso rispondere adesso 3 *Appuntamento*

0D. (Se "No") Preferisce partecipare all'indagine compilando un questionario on line? Se sì, può indicarmi un indirizzo mail al quale trasmettere il link utile alla compilazione con le relative credenziali di accesso a Lei riservate?

0E. Indirizzo email

La informo che i dati personali raccolti saranno trattati soltanto per finalità statistiche, le risposte saranno raccolte in forma anonima; non sarà conservato né il Suo nome né nessun altro dato di carattere personale su alcun supporto cartaceo od informatico, le risposte che Ella fornirà saranno presentate soltanto in forma aggregata nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE n. 679/2016 (art 13-14), come da informativa privacy consultabile per esteso su www.aqp.it

Se vuole può non rispondere alle mie domande, potrà interrompere l'intervista in qualsiasi momento; l'eventuale rifiuto totale o parziale non avrà alcuna conseguenza.

Il suo nominativo è stato estratto casualmente dagli Elenchi Telefonici. Field Community ha sede in Roma, in Via Ugo Balzani, 77 il numero di telefono è 06.86.32.86.81. In caso di necessità può rivolgersi al Dott. Maurizio Pisacane (maurizio.pisacane@formatresearch.com), Responsabile della protezione dei dati.

TOUCH POINTS CON ACQUEDOTTO PUGLIESE

1. Lei quali canali usa, frequentemente, per entrare in contatto con Acquedotto Pugliese? (Possibili più risposte)

- | | |
|--|----|
| a. Ufficio / sportello sul territorio | __ |
| b. Telefono - numero verde servizio clienti | __ |
| c. Telefono - numero verde segnalazione guasti | __ |
| d. Fax/posta | __ |
| e. Email o PEC (posta elettronica certificata) | __ |
| f. Internet o per e-mail | __ |
| g. Altro (specificare)_____ | __ |
| h. Non ho mai contattato Acquedotto Pugliese | 99 |

Vai a D.4

TOTALE RISPONDENTI 100%

2. (Solo per i clienti che hanno contattato Acquedotto Pugliese) Per quali motivi ha contattato Acquedotto Pugliese? (possibili più risposte)

- | | |
|---|----|
| M. Richiesta informazioni | __ |
| N. Domiciliazione bancaria/postale della fattura (SEPA) | __ |
| O. Reclamo | __ |
| P. Dilazione dei pagamenti | __ |
| Q. Richiesta chiarimenti sulla fattura | __ |

R. Richiesta di copia della fattura	__
S. Subentro/cambio indirizzo	__
T. Richiesta di nuova fornitura (<u>solo se negli ultimi 2 anni</u>)	__
U. Modifiche di contratto o intestazione	__
V. Spostamento contatore	__
W. Segnalazione guasti	__
X. Altro (Specificare) _____	__
TOTALE RISPONDENTI 91,2%	

3. Secondo Lei, il servizio ricevuto è stato soddisfacente? (Una risposta)

• Sì, del tutto	1
• Sì, abbastanza	2
• No	3
TOTALE RISPONDENTI 100%	

CUSTOMER SATISFACTION - RELAZIONE

4. Parliamo ora del suo rapporto con Acquedotto Pugliese, per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al contatto, Lei ritiene che Acquedotto Pugliese: 1= Supera le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è in linea con le sue aspettative, 3= delude le sue aspettative, non sa (99)? (Una risposta per ciascun item)

jj. Gli orari di apertura degli uffici (<i>solo per chi utilizza come canali di contatto "ufficio/sportello sul territorio"</i>)	__
kk. I tempi di attesa agli sportelli (<i>solo per chi utilizza come canali di contatto "ufficio/sportello sul territorio"</i>)	__
ll. La cortesia del personale (<i>solo per chi utilizza come canali di contatto "ufficio/sportello sul territorio o il "telefono, numero verde"</i>)	__
mm. La puntualità di recapito della fattura rispetto alla scadenza	__
nn. Gli interventi per la riparazione dei guasti	__
oo. La professionalità e competenza del personale tecnico	__

pp. I tempi di risposta alle sue richieste
(solo per chi ha contattato Acquedotto
Pugliese)

qq. La facilità di contatto telefonico con il
numero verde dell'Acquedotto Pugliese
(solo per chi utilizza come contatto
"telefono, numero verde")

rr. La competenza del personale che
risponde al numero verde
dell'Acquedotto Pugliese (solo per chi
utilizza come contatto "telefono,
numero verde")

TOTALE RISPONDENTI 52,5%

**4a. (Solo per gli item per cui ha risposto "delude le sue aspettative" a D 4)
Considerando gli aspetti da lei indicati che "deludono le sue aspettative",
quanto per lei è grave questa mancanza? Esprima cortesemente un voto da 1
a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere
un giudizio"). (Una risposta su scala per ciascun item)**

jj. Gli orari di apertura degli uffici

kk. I tempi di attesa agli sportelli

ll. La cortesia del personale

mm. La puntualità di recapito della
fattura rispetto alla scadenza

nn. Gli interventi per la riparazione dei
guasti

oo. La professionalità e competenza del
personale tecnico

pp. I tempi di risposta alle sue richieste

qq. La facilità di contatto telefonico con il
numero verde dell'Acquedotto Pugliese

rr. La competenza del personale che
risponde al numero verde
dell'Acquedotto Pugliese

TOTALE RISPONDENTI 5%

**4b. (Solo per gli item per cui ha risposto "supera le sue aspettative" a D 4)
Considerando gli aspetti da lei indicati che "superano le sue aspettative",
quanto le fa piacere? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1= "poco
importante", 5= "importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio").
(Una risposta su scala per ciascun item)**

- jj. Gli orari di apertura degli uffici
- kk. I tempi di attesa agli sportelli
- ll. La cortesia del personale
- mm. La puntualità di recapito della
fattura rispetto alla scadenza
- nn. Gli interventi per la riparazione dei
guasti
- oo. La professionalità e competenza del
personale tecnico
- pp. I tempi di risposta alle sue richieste
- qq. La facilità di contatto telefonico con il
numero verde dell'Acquedotto Pugliese
- rr. La competenza del personale che
risponde al numero verde
dell'Acquedotto Pugliese

TOTALE RISPONDENTI 1,2%

CUSTOMER SATISFACTION - PRODOTTO

4bis. Per quanto riguarda i seguenti aspetti del servizio 'acqua potabile', Lei ritiene che Acquedotto Pugliese: 1= Supera le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è in linea con le sue aspettative, 3= delude le sue aspettative, non sa (99)? (Una risposta per ciascun item)

- m. La continuità del servizio idrico offerto
- n. La qualità dell'acqua fornita (come odore, sapore, limpidezza)

TOTALE RISPONDENTI 100%

4bis.1a. (Solo per gli item per cui ha risposto "delude le sue aspettative" a domanda 4bis) Considerando gli aspetti da lei indicati che "deludono le sue aspettative", quanto per lei è grave questa mancanza? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta su scala per ciascun item)

- m. La continuità del servizio idrico offerto
- n. La qualità dell'acqua fornita (come odore, sapore, limpidezza)

TOTALE RISPONDENTI 10%

4bis.2b. (Solo per gli item per cui ha risposto "supera le sue aspettative" a domanda 4bis) Considerando gli aspetti da lei indicati che "superano le sue aspettative", quanto le fa piacere? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta su scala per ciascun item)

- m. La continuità del servizio idrico offerto
- n. La qualità dell'acqua fornita (come odore, sapore, limpidezza)
- TOTALE RISPONDENTI 8,7%

INTERESSE VERSO I NUOVI SERVIZI

5. Acquedotto Pugliese offre i propri servizi commerciali anche via Numero Verde. Con quali altre modalità, tra quelle elencate di seguito, ritiene sia utile offrire i suoi servizi (possibili più risposte)

- G. Chat
- H. App (da smartphone/tablet/ecc.)
- I. Richiamo telefonico
- J. Porre domande via internet (AQPrisponde)
- K. Altro (Specificare) _____
- L. Non sa/ non risponde 99
- TOTALE RISPONDENTI 100%

6. Alcuni nuovi servizi di Acquedotto Pugliese hanno inteso semplificare e venire incontro alle esigenze dei clienti. Le citerò ora un elenco di nuovi servizi mi dica se: 1= li ha utilizzati con successo; 2= li conosce, ma non li ha mai utilizzati; 3= ha provato ad utilizzarli ma senza successo; 4=non li conosce (Una risposta per ciascun item)

- g. Autolettura del contatore via internet, SMS, telefono
- h. Alert Forte Consumo, in caso di consumi elevati
- i. Fattura online, per ricevere la fattura via e-mail
- j. APP CodaQ per un appuntamento agli Sportelli
- k. "Solidale con" le associazioni di volontariato
- l. Apertura il sabato mattina degli Sportelli Commerciali di Bari, Trani, Foggia, Brindisi, Taranto, Lecce
- TOTALE RISPONDENTI 100%

6bis. A breve Acquedotto Pugliese renderà disponibile il nuovo Sportello On Line, con il quale potrà accedere a tutti i servizi commerciali via internet. Come valuta questa innovazione? (Una risposta)

k. Valuta interessante questa innovazione e intende utilizzare lo Sportello Online via internet	__
l. Valuta interessante ma non utilizza internet	__
m. Valuta interessante l'innovazione purché sia possibile svolgere tutte le pratiche via internet	__
n. Preferisce recarsi presso gli Uffici	__
o. Non sa/non risponde	99
TOTALE RISPONDENTI 100%	

7. Come valuta il sito internet di Acquedotto Pugliese www.agp.it? (Una risposta)

• Delude le sue aspettative	1
• È in linea con le sue aspettative	2
• Supera le sue aspettative	3
• Mai visitato	4
• Non sa/non risponde	99
TOTALE RISPONDENTI 100%	

7a. (Solo chi ha risposto "Delude le sue aspettative" a D7) In quale aspetto il sito Internet Acquedotto Pugliese potrebbe essere migliorato? (possibili più risposte)

y. Nella facilità di navigazione	__
z. Nell'accesso ai contenuti ed alla modulistica	__
aa. Nell'estetica	__
bb. Nella chiarezza della grafica	__
cc. Altro (Specificare) _____	__
dd. Non sa/non indica	99
TOTALE RISPONDENTI 13,7%	

8. Acquedotto Pugliese ha intrapreso la comunicazione mediante social network (Facebook, Twitter, Google+, ecc.), come valuta queste modalità? (Una risposta)

• Deludono le sue aspettative	1
• Sono in linea con le sue aspettative	2

- Superano le sue aspettative 3
 - Non sa/ mai utilizzati 99
- TOTALE RISPONDENTI 100%

CONOSCENZA DELL'ACQUEDOTTO/STRUMENTI

8bis. Acquedotto Pugliese è attento alle tematiche della sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Le citerò alcuni aspetti legati alla sostenibilità. Per ciascuno di questi, Le chiedo cortesemente di dirmi se ritiene che l'impegno di Acquedotto Pugliese: 1= Ha superato le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è stato in linea con le sue aspettative, 3= ha deluso le sue aspettative, non sa/Non mi interessa=99

- m. Attenzione all'ambiente |__|
 - n. Impegno nella ricerca e innovazione |__|
 - o. Miglioramento delle reti e impianti |__|
 - p. Attenzione al cliente |__|
- TOTALE RISPONDENTI 100%

9. Le leggerò ora alcuni strumenti, che Acquedotto Pugliese mette a disposizione per la tutela degli utenti. Per ciascuno dei seguenti item Le chiedo cortesemente di indicare se 1=lo conosce abbastanza, 2= ne ha sentito parlare, 3= non lo conosce affatto (una risposta per ogni item)

- m. Il regolamento del servizio |__|
 - n. La Carta del Servizio |__|
 - o. La Commissione mista conciliativa |__|
- TOTALE RISPONDENTI 100%

10. (Solo per coloro che hanno fatto richiesta di nuova fornitura negli ultimi 2 anni a D.2) Acquedotto Pugliese ha innovato e semplificato la procedura per la nuova fornitura idrica/fognante. Le citerò alcuni aspetti relativi a questo servizio, per ciascuno di questi Le chiedo cortesemente di dirmi se: 1= Ha superato le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è stato in linea con le sue aspettative, 3= ha deluso le sue aspettative, non sa=99 (una risposta per ciascun item):

- e. Il rispetto dell'appuntamento |__|
- f. La cortesia e disponibilità del tecnico commerciale |__|
- g. La professionalità del tecnico commerciale |__|

h. La semplicità ed efficacia della modalità adottata

TOTALE RISPONDENTI 0%

10a. (Solo per gli item per cui ha risposto "ha deluso le sue aspettative" a D 10) Considerando gli aspetti da lei indicati che "deludono le sue aspettative", quanto per lei è grave questa mancanza? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1="poco importante", 5="importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta per ciascun item)

q. Il rispetto dell'appuntamento

r. La cortesia e disponibilità del tecnico commerciale

s. La professionalità del tecnico commerciale

t. La semplicità ed efficacia della modalità adottata

TOTALE RISPONDENTI 0%

10b. (Solo per gli item per cui ha risposto "ha superato le sue aspettative" a D10) Considerando gli aspetti da lei indicati che "superano le sue aspettative", quanto le fa piacere? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1="poco importante", 5="importantissimo", 99="non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (una risposta per ciascun item)

m. Il rispetto dell'appuntamento

n. La cortesia e disponibilità del tecnico commerciale

o. La professionalità del tecnico commerciale

p. La semplicità ed efficacia della modalità adottata

TOTALE RISPONDENTI 0%

10bis (Solo per coloro che hanno fatto richiesta di nuova fornitura negli ultimi 2 anni a D.2) Considerando che i tempi di allacciamento dipendono anche dalle autorizzazioni comunali (ad es. per il taglio della strada), come valuta i tempi impiegati per la realizzazione da parte di Acquedotto Pugliese? (Una risposta)

• Hanno deluso le sue aspettative 1

• Sono stati in linea con le sue aspettative 2

• Hanno superato le sue aspettative 3

• Non sa 99

TOTALE RISPONDENTI 0%

OVERALL SATISFACTION

11. L'Acquedotto Pugliese porta l'acqua nelle case di tutti i cittadini, nelle aziende e negli uffici, per consentirne il quotidiano utilizzo e allontana e depura gli scarichi a favore di un ambiente sano. Lei ritiene che l'azienda (una risposta):

- Delude le sue aspettative 1
- È in linea con le sue aspettative 2
- Supera le sue aspettative 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

NET PROMOTER SCORE

12. Sulla base della sua esperienza, quanto è probabile, da 0 a 10, che Lei consigli ad altri *Acquedotto Pugliese*? Le chiedo cortesemente di esprimere la sua soddisfazione con un punteggio da 0 a 10.

|__|__|

TOTALE RISPONDENTI 100%

13. (se *PROMOTORE*, ovvero 9-10) Può indicarci i motivi principali per cui consiglierebbe *Acquedotto Pugliese*? (Possibili più risposte)

- ss. La qualità dell'acqua (come odore, sapore, limpidezza...); 1
- tt. La qualità del servizio di erogazione (continuità, pressione dell'acqua etc.); 2
- uu. La puntualità e la precisione della fatturazione; 3
- vv. La varietà di canali messi a disposizione per contattare Acquedotto Pugliese; 4
- ww. Il servizio offerto dagli sportelli sul territorio; 5
- xx. Il servizio offerto dal numero verde commerciale clienti; 6
- yy. Il servizio offerto dal numero verde segnalazione guasti; 7
- zz. La snellezza delle procedure amministrative 8
- aaa. Il sito di Acquedotto Pugliese; 9
- bbb. La tempestività nel risolvere i problemi tecnici 10
- ccc. Altro (specificare) 11

TOTALE RISPONDENTI 10%

14. (se *PASSIVO*, ovvero 7-8) Secondo Lei, cosa dovrebbe fare *Acquedotto Pugliese* per avere 10? (Possibili più risposte)

ss. Migliorare la qualità dell'acqua;	1
tt. Migliorare la qualità del servizio di erogazione (continuità, pressione dell'acqua etc.);	2
uu. Aumentare la puntualità e la precisione della fatturazione;	3
vv. Aumentare la varietà di canali messi a disposizione per contattare Acquedotto Pugliese;	4
ww. Migliorare il servizio offerto dagli sportelli sul territorio;	5
xx. Migliorare il servizio offerto dal numero verde commerciale clienti;	6
yy. Migliorare il servizio offerto dal numero verde segnalazione guasti;	7
zz. Aumentare la snellezza delle procedure amministrative	8
aaa. Migliorare il sito di Acquedotto Pugliese;	9
bbb. Aumentare la tempestività nel risolvere i problemi degli utenti.	10
ccc. Altro (specificare)	11
TOTALE RISPONDENTI 50%	

15. (se DETRATTORE, ovvero 0-6) Può indicarci i motivi principali di questo voto? (Possibili più risposte)

ss. La qualità dell'acqua (come odore, sapore, limpidezza..);	1
tt. La qualità del servizio di erogazione (continuità, pressione dell'acqua etc.);	2
uu. La puntualità e la precisione della fatturazione;	3
vv. La varietà di canali messi a disposizione per contattare Acquedotto Pugliese;	4
ww. Il servizio offerto dagli sportelli sul territorio;	5
xx. Il servizio offerto dal numero verde commerciale clienti;	6
yy. Il servizio offerto dal numero verde segnalazione guasti;	7
zz. Le procedure amministrative	8
aaa. Il sito di Acquedotto Pugliese;	9
bbb. La capacità nel risolvere i problemi tecnici	10
ccc. Altro (specificare)	11
TOTALE RISPONDENTI 40%	

DATI DI STRUTTURA

16. Qual è il numero di addetti, Lei compreso, dell'amministrazione condominiale? *(una risposta)*

• 1 addetto	1
• 2 addetti	2
• 3 addetti	3
• 4-5 addetti	4
• Da 6 a 10 addetti	5
• Oltre i 10	6
• Non sa /Non risponde	99
TOTALE RISPONDENTI 100%	

17. Approssimativamente quanto spende la Vostra azienda in un anno per la fornitura del servizio idrico integrato? *(una risposta)*

• Da 0 a100.000 €	1
• da 100.000 a 250.000 €	2
• oltre 250.000 €	3
• Non sa /non risponde	99
TOTALE RISPONDENTI 100%	

18. Approssimativamente quante sono le famiglie degli stabili da voi amministrati, che usufruiscono dei servizi idrici integrati? *(una risposta)*

• Meno di 100	1
• Tra 101 e 200	2
• Tra 201 e 500	3
• Tra 501 e 1000	4
• Più di 1000	5
• Non sa non risponde	99
TOTALE RISPONDENTI 100%	

19. Zona di rilevazione

- Bari

- Lecce 2
- Brindisi 3
- Foggia 4
- Calitri 5
- Taranto 6
- Trani 7

TOTALE RISPONDENTI 100%

20. Sesso dell'intervistato (*rilevare senza chiedere*)

- Uomo 1
- Donna 2

TOTALE RISPONDENTI 100%

CALL BACK SUL NUMERO VERDE COMMERCIALE

Incipit

Buonasera, sono [inserire nome operatore] di Field Community, un istituto di ricerche di mercato. Stiamo svolgendo un'indagine, per conto di Acquedotto Pugliese sul **numero verde** a disposizione dei suoi clienti.

0A. Potrei gentilmente parlare con il Signor/la Signora (Citare nome da database), (se mancante recitare "con la persona") che in data (citare la data del contatto) ha telefonato al numero verde 800.085.853 del servizio clienti di Acquedotto Pugliese?

- Sì, sono io 1 *Informativa*
- Sì, gliela passo 2 *Presentazione*
- Non è in casa al momento 3 *Appuntamento*
- Non ho mai telefonato al call center di Acquedotto Pugliese 4 *Chiudere*

La sua opinione è importante per Acquedotto Pugliese, e questa breve intervista è utile per migliorare la qualità offerta.

0B. (Se 0A=1) Potrebbe gentilmente rispondere ad alcune brevi domande relativamente al servizio di call center dell'acquedotto?

- Sì, accetto di procedere con l'intervista 1 *Procedere*

- No, non intendo/ non sono interessata a rispondere 2 *Chiudere*
- Sì, accetto di proseguire ma non posso rispondere adesso 3 *Appuntamento*

0B. **(Se "No")** Preferisce partecipare all'indagine compilando un questionario on line? Se sì, può indicarmi un indirizzo mail al quale trasmettere il link utile alla compilazione con le relative credenziali di accesso a Lei riservate?

0C. Indirizzo email

La informo che i dati personali raccolti saranno trattati soltanto per finalità statistiche, le risposte saranno raccolte in forma anonima; non sarà conservato né il Suo nome né nessun altro dato di carattere personale su alcun supporto cartaceo od informatico, le risposte che Ella fornirà saranno presentate soltanto in forma aggregata nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE n. 679/2016 (art 13-14), come da informativa privacy consultabile per esteso su www.aqp.it

Se vuole può non rispondere alle mie domande, potrà interrompere l'intervista in qualsiasi momento; l'eventuale rifiuto totale o parziale non avrà alcuna conseguenza.

Il suo nominativo è stato estratto casualmente dalla lista dei clienti della Committente. Field Community ha sede in Roma, in Via Ugo Balzani, 77 il numero di telefono è 06.86.32.86.81. In caso di necessità può rivolgersi al Dott. Maurizio Pisacane (maurizio.pisacane@formatresearch.com), Responsabile della protezione dei dati.

MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO

1. Parliamo della sua ultima telefonata al numero verde di Acquedotto Pugliese. Per quali motivi ha chiamato il numero verde? (Possibili più risposte, non leggere e sollecitare)

- | | |
|--|--------------------------|
| s. Richiesta di nuova fornitura | <input type="checkbox"/> |
| t. Subentro/voltura contrattuale | <input type="checkbox"/> |
| u. Modifica dati anagrafici (indirizzo, residenza) | <input type="checkbox"/> |
| v. Richieste di rettifiche e modifiche di fatturazione (rettifica importi da pagare) | <input type="checkbox"/> |
| w. Reclamo | <input type="checkbox"/> |
| x. Richiesta di rimborso fattura | <input type="checkbox"/> |
| y. Richiesta di copia della fattura | <input type="checkbox"/> |
| z. Verifica contatore | <input type="checkbox"/> |
| aa. Domiciliazione bancaria/postale della fattura (SEPA) | <input type="checkbox"/> |
| bb. Informazione su cessazione contratto | <input type="checkbox"/> |

cc. Informazioni su costi allacciamento	_
dd. Informazione richieste di dilazioni di pagamento o rateizzazione	_
ee. Informazione su modalità autolettura	_
ff. Informazione su estratto conto fatture e riscontro pagamenti effettuati	_
gg. Informazione sul dettaglio della fattura e sulle modalità di pagamento	_
hh. Informazioni su servizi ed orari degli sportelli Acquedotto Pugliese	_
ii. Altro (<i>specificare</i>)	_
TOTALE RISPONDENTI 100%	

2. Dove ha reperito il numero verde di Acquedotto Pugliese al quale ha telefonato? (*Possibili più risposte, non leggere e sollecitare*)

a. fattura	_
b. pagine bianche	_
c. sito internet Acquedotto Pugliese	_
d. ufficio commerciale di Acquedotto Pugliese	_
e. altro (<i>specificare</i>)	_
f. Non sa/non ricorda	_
TOTALE RISPONDENTI 100%	

3. Quando ha chiamato il numero verde, le ha subito risposto la voce automatica? (*Una risposta*)

• Sì	1	<i>vai a D.6</i>
• No	2	
• Non sa/ Non ricorda	99	
TOTALE RISPONDENTI 100%		

4. (Solo per chi ha risposto 'No' a D3) Quante altre volte ha dovuto richiamare lo stesso giorno, prima di ascoltare la voce automatica del numero verde? (*Una risposta*)

• Una	1
• Due	2
• Oltre due	3

- Non sa /non ricorda 4
- TOTALE RISPONDENTI 4,3%

6. Dopo aver ascoltato la voce registrata quanto tempo ha atteso per parlare con l'operatore? (Una risposta)

- Pochi secondi (risposta immediata) 1
 - Meno di due minuti 2
 - Tra due e quattro minuti 3
 - Oltre quattro minuti 4
 - Non sa/ non ricorda 99
- TOTALE RISPONDENTI 91,6%

7. Relativamente ai motivi per cui ha chiamato il numero verde di Acquedotto Pugliese, con la telefonata è riuscito a risolvere la sua richiesta? (Una risposta)

- Sì, del tutto 1 Vai a D 10
 - Sì, in parte, la pratica è ancora in corso 2 Vai a D 8
 - No 3 Vai a D 9
- TOTALE RISPONDENTI 100%

8. (Solo per chi a D7 ha risposto 'Sì, in parte la pratica è ancora in corso') Cosa dovrà fare ancora? (Possibili più risposte, non leggere e sollecitare)

- a. Attendere una chiamata dell'azienda |__|
 - b. Presentare della documentazione mancante |__|
 - c. Fare dei pagamenti per dar corso alla pratica |__|
 - d. Recarmi presso gli sportelli dell'azienda |__|
 - e. Chiamare nuovamente il servizio clienti al numero verde |__|
 - f. Altro (specificare) |__|
 - g. Non sa |__|
- TOTALE RISPONDENTI 15,6%

9. (Solo per chi a D7 ha risposto 'No') Per quali motivi non è riuscito a risolvere la sua richiesta? *(Possibili più risposte, non leggere e sollecitare)*

- | | |
|--|----|
| ss. La mia richiesta non poteva essere soddisfatta telefonicamente | __ |
| tt. Per necessità di coinvolgere altro personale tecnico | __ |
| uu. Devo andare di persona all'ufficio competente | __ |
| vv. Devo aspettare della documentazione e poi ricontattare il numero verde | __ |
| ww. Altro (specificare) | __ |
| xx. Non sa | __ |

TOTALE RISPONDENTI 18,6%

10. Nel complesso ricorda quanto è durata la telefonata di cui stiamo parlando, da quando ha preso la linea? *(una risposta)*

- | | |
|-----------------------------|----|
| • Meno di due minuti | 1 |
| • Tra due e cinque minuti | 2 |
| • Tra cinque e dieci minuti | 3 |
| • Oltre dieci minuti | 4 |
| • Non sa | 99 |

TOTALE RISPONDENTI 100%

11. Nel caso dovesse rimanere a lungo in attesa durante una chiamata al Call Center, gradirebbe di più: *(Possibili più risposte)*

- | | |
|---|----|
| ss. Essere richiamato | __ |
| tt. Ricevere un messaggio che invita nel richiamare in un orario senza attesa | __ |
| uu. Conoscere il tempo medio di attesa necessario | __ |
| vv. Provare a richiamare in un momento successivo | __ |
| ww. Attendere in coda per non perdere la posizione | __ |
| xx. Altro <i>(specificare)</i> | __ |

yy. Non sa |__|
TOTALE RISPONDENTI 100%

12. Prima di telefonare al Call Center, ha utilizzato qualche altro canale di contatto per lo stesso specifico motivo? (Una risposta)

- Sì 1
 - No 2
- TOTALE RISPONDENTI 14%

13. (Solo per chi ha risposto 'Sì' a D12) Quali fra i seguenti canali ha utilizzato? (Possibili più risposte)

- a. Ufficio Assistenza Clienti (territoriale) |__|
 - b. Lettera scritta |__|
 - c. Sito Internet |__|
 - d. Via PEC |__|
 - e. Via fax |__|
 - f. AQPrisponde (domande poste via internet o APP) |__|
 - g. Altro (specificare) |__|
- TOTALE RISPONDENTI 100%

CUSTOMER SATISFACTION – NUMERO VERDE

13.bis Parliamo ora del servizio fornitole dal numero verde di AQP. Per gli aspetti che le citerò mi dica se ritiene che il servizio del numero verde: 1= supera le sue aspettative (ovvero è meglio di come si aspettava), 2= è in linea con le sue aspettative, 3= delude le sue aspettative, non sa=99? (Una risposta per ciascun item)

- La facilità nel reperire il numero verde Acquedotto Pugliese 1
- Il tempo impiegato ad ascoltare il messaggio automatico di benvenuto 2
- Gli orari in cui è attivo il numero verde Acquedotto Pugliese per i servizi commerciali 3
- La chiarezza e comprensibilità della voce automatica 4

- I servizi che si possono svolgere al telefono 5
- Il tempo di attesa per parlare con l'operatore 6
- La chiarezza delle risposte fornite dall'operatore 7
- La cortesia dell'operatore che le ha risposto 8
- La capacità di risolvere il problema con la telefonata 9
- La durata della telefonata 10

TOTALE RISPONDENTI 100%

13.bis.a (Solo per gli item per cui ha risposto "delude le sue aspettative" a domanda 13bis) Considerando gli aspetti da lei indicati che "deludono le sue aspettative", quanto per lei è grave questa mancanza? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99=" non sa/non vuole esprimere un giudizio"). (Una risposta su scala per ciascun item)

- La difficoltà nel reperire il numero verde Acquedotto Pugliese 1
- Il tempo impiegato ad ascoltare il messaggio automatico di benvenuto 2
- Gli orari in cui è attivo il numero verde Acquedotto Pugliese per i servizi commerciali 3
- La mancanza di chiarezza e comprensibilità della voce automatica 4
- I servizi che si possono svolgere al telefono 5
- Il tempo di attesa per parlare con l'operatore 6
- La mancanza di chiarezza delle risposte fornite dall'operatore 7
- La poca cortesia dell'operatore che le ha risposto 8
- La mancanza di capacità di risolvere il problema con la telefonata 9
- La durata della telefonata 10

TOTALE RISPONDENTI 2,6%

13.bis.b (Solo per gli item per cui ha risposto "supera le sue aspettative" a domanda 6) Considerando gli aspetti da lei indicati che "superano le sue

aspettative", quanto le fa piacere? Esprima cortesemente un voto da 1 a 5 (1= "poco importante", 5= "importantissimo", 99=" non sa/non vuole esprimere un giudizio"). *(Una risposta su scala per ciascun item)*

- La facilità nel reperire il numero verde Acquedotto Pugliese 1
- Il tempo impiegato ad ascoltare il messaggio automatico di benvenuto 2
- Gli orari in cui è attivo il numero verde Acquedotto Pugliese per i servizi commerciali 3
- La chiarezza e comprensibilità della voce automatica 4
- I servizi che si possono svolgere al telefono 5
- Il tempo di attesa per parlare con l'operatore 6
- La chiarezza delle risposte fornite dall'operatore 7
- La cortesia dell'operatore che le ha risposto 8
- La capacità di risolvere il problema con la telefonata 9
- La durata della telefonata 10

TOTALE RISPONDENTI 21%

13.bis.C Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al numero verde ritiene che Acquedotto Pugliese:

- Delude le sue aspettative 1
- È in linea con le sue aspettative 2
- Supera le sue aspettative 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

13.bis.D. Dopo la telefonata al Numero Verde, gradirebbe esprimere sempre la sua opinione circa il servizio erogato da AQP? *(Possibili più risposte)*

- a. Sì, telefonicamente |__|
- b. Sì, via internet (spontaneamente sito) |__|
- c. Sì, tramite sms con link al questionario |__|
- d. Altro (specificare) |__|
- e. No

f. Non so

|__|

TOTALE RISPONDENTI 100%

Net Promoter Score

14. Sulla base della sua esperienza con il Call Center, quanto è probabile, da 0 a 10, che Lei consigli ad altri *Acquedotto Pugliese*? Le chiedo cortesemente di esprimere la sua soddisfazione con un punteggio da 0 a 10.

|__|__|

TOTALE RISPONDENTI 100%

15. (se PROMOTORE, ovvero 9-10) Può indicarci i motivi principali per cui consiglierebbe *Acquedotto Pugliese*? (Possibili più risposte)

- La facilità nel reperire il numero verde
Acquedotto Pugliese 1
- Il tempo impiegato ad ascoltare il messaggio
automatico di benvenuto 2
- Gli orari in cui è attivo il numero verde
Acquedotto Pugliese per i servizi commerciali 3
- La chiarezza e comprensibilità della voce
automatica 4
- I servizi che si possono svolgere al telefono 5
- Il tempo di attesa per parlare con l'operatore 6
- La chiarezza delle risposte fornite
dall'operatore 7
- La cortesia dell'operatore che le ha risposto 8
- La capacità di risolvere il problema con la
telefonata 9
- La durata della telefonata 10
- Altro (specificare) 11

TOTALE RISPONDENTI 48,6%

16. (se PASSIVO, ovvero 7-8) Secondo Lei, cosa dovrebbe fare *Acquedotto Pugliese* per avere 10? (Possibili più risposte)

- Aumentare la facilità nel reperire il numero verde Acquedotto Pugliese 1
- Diminuire il tempo necessario per ascoltare il messaggio automatico di benvenuto 2
- Allungare gli orari in cui è attivo il numero verde Acquedotto Pugliese per i servizi commerciali 3
- Aumentare la chiarezza e comprensibilità della voce automatica 4
- Aumentare il numero di servizi che si possono svolgere al telefono 5
- Diminuire il tempo di attesa per parlare con l'operatore 6
- Aumentare la chiarezza delle risposte fornite dall'operatore 7
- Aumentare la cortesia dell'operatore che le ha risposto 8
- Migliorare la capacità di risolvere il problema con la telefonata 9
- Diminuire la durata della telefonata 10
- Altro (specificare) 11

TOTALE RISPONDENTI 40,3%

17. (se DETRATTORE, ovvero 0-6) Può indicarci i motivi principali di questo voto? (Possibili più risposte)

- La difficoltà nel reperire il numero verde Acquedotto Pugliese 1
- Il tempo impiegato ad ascoltare il messaggio automatico di benvenuto 2
- Gli orari in cui è attivo il numero verde Acquedotto Pugliese per i servizi commerciali 3
- La mancanza di chiarezza e comprensibilità della voce automatica 4
- I servizi che si possono svolgere al telefono 5
- Il tempo di attesa per parlare con l'operatore 6
- La mancanza di chiarezza delle risposte fornite dall'operatore 7

- La poca cortesia dell'operatore che le ha risposto 8
- La mancanza di capacità di risolvere il problema con la telefonata 9
- La durata della telefonata 10
- Altro (specificare) 11

TOTALE RISPONDENTI 11%

Dati di struttura

18.1 Alcune ultime domande generali. Lei ha un contratto diretto con Acquedotto Pugliese?

- Sì 1
- No, in condominio 2
- No, altro 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

18.2 L'utenza per cui ha chiamato è ad uso:

- Domestico 1
- Commerciale /Industriale/Azienda 2
- Pubblico 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

18. Che professione svolge?

- Dirigente 1
- Impiegato/Quadro 2
- Insegnante/Docente universitario 3
- Imprenditore 4
- Consulente/Libero professionista 5
- Commerciante 6
- Operaio 7
- Pensionato 8
- Casalinga 9
- Artigiano 10
- Agricoltore 11

- Altro autonomo 12
- Disoccupato/in cerca di prima occupazione 13
- Altro, in condizione non professionale (studente, possidente, ecc.) 14

TOTALE RISPONDENTI 100%

19. Qual è il suo titolo di studio?

- Laurea 1
- Diploma superiore 2
- Diploma inferiore 3
- Licenza elementare/Nessun titolo 4

TOTALE RISPONDENTI 100%

20. Età (Una risposta)

- 18/24 anni 1
- 25/34 anni 2
- 35/34 anni 3
- 45/54 anni 4
- 55/64 anni 5
- 65/74 anni 6
- Oltre i 75 anni 7

TOTALE RISPONDENTI 100%

21. Zona di rilevazione (Una risposta)

- Bari 1
- Lecce 2
- Brindisi 3
- Foggia 4
- Calitri 5
- Taranto 6
- Trani 7

TOTALE RISPONDENTI 100%

22. Sesso (rilevare senza chiedere)

- Uomo 1
- Donna 2

TOTALE RISPONDENTI 100%

CONSUMATORI ALLO SPORTELLO

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ACQUEDOTTO PUGLIESE

Spazio riservato							
Num. Ord.		Sportello (città)		Data compilazione	gg	mm	aaaa
							2018

Gentile Cliente,

l'Acquedotto Pugliese sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione dei clienti che utilizzano gli Uffici di Assistenza Clienti, e per conoscere le Sue preferenze al fine di studiare opportune azioni di miglioramento.

Le chiediamo di dedicare pochi minuti del Suo tempo per rispondere al questionario.

Grazie per la cortese collaborazione.

INFORMATIVA PRIVACY: La informo che i dati personali raccolti saranno trattati soltanto per finalità statistiche, le risposte saranno raccolte in forma anonima; non sarà conservato né il Suo nome né nessun altro dato di carattere personale su alcun supporto cartaceo od informatico, le risposte che Ella fornirà saranno presentate soltanto in forma aggregata nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE n. 679/2016 (art 13-14), come da informativa privacy consultabile per esteso su www.aqp.it. Se vuole può non rispondere alle mie domande, potrà interrompere l'intervista in qualsiasi momento; l'eventuale rifiuto totale o parziale non avrà alcuna conseguenza. Field Community ha sede in Roma, in Via Ugo Balzani, 77 il numero di telefono è 06.86.32.86.81. In caso di necessità può rivolgersi al Dott. Maurizio Pisacane (maurizio.pisacane@formatresearch.com), Responsabile della protezione dei dati.

Lei accetta di rilasciare l'intervista? Sì No

1. CON QUALE FREQUENZA VIENE PRESSO QUESTO UFFICIO? → una X su (una sola risposta)

Almeno una volta a settimana	<input type="checkbox"/>	1	Meno di una volta al mese	<input type="checkbox"/>	3
Almeno una volta al mese	<input type="checkbox"/>	2	È la prima volta che ci viene	<input type="checkbox"/>	4

TOTALE RISPONDENTI 100%

2. VALUTAZIONE DELLA SUA ESPERIENZA ALLO SPORTELLO ASSISTENZA CLIENTI → per ogni domanda riporti una X:

- per **indicare la Sua Soddisfazione** (indichi se "Delude", è "In linea" o "Supera" le sue aspettative)
 per **indicare** quanto è per Lei **Importante** il livello di soddisfazione per ciascuno degli aspetti valutati

TOTALE RISPONDENTI 100%

Faccia riferimento alla Sua ultima esperienza con questo ufficio. Come valuta gli aspetti che ora le citerò:	2. Mi indichi per ciascun aspetto se il suo livello di Soddisfazione "Supera", è "In linea" o "Delude" le sue aspettative			2.a Quanto ritiene sia importante il livello di soddisfazione per ciascun aspetto? (5= molto; 1=poco)				
	Delude le aspettative	In linea con le aspettative	Supera le aspettative	5	4	3	2	1
Il tempo di attesa allo sportello per il disbrigo delle pratiche	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza e completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'assistenza da parte del personale per la completa soluzione del suo problema	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Semplicità e chiarezza delle procedure commerciali dell'Ufficio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli orari di apertura dello Sportello in relazione con le sue esigenze	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confortevolezza e funzionalità dell'Ufficio di Acquedotto Pugliese	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'efficacia nell'organizzazione e gestione della coda degli utenti allo Sportello	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.b Considerando in tutti i suoi aspetti, Lei ritiene che complessivamente il servizio fornito dagli Uffici di Assistenza Clienti di Acquedotto Pugliese, rispetto alle sue aspettative ...			Delude <input type="checkbox"/> 1	È in linea <input type="checkbox"/> 2		Le supera <input type="checkbox"/> 3		

TOTALE RISPONDENTI 100% (Comprende la domanda 2, 2.a e 2.b)

3. ABITUDINI DI UTILIZZO DEI CANALI ACQUEDOTTO PUGLIESE

Per quali motivi ha scelto di recarsi presso l'Ufficio Acquedotto Pugliese invece di chiamare il Call Center? → una X su (possibili più risposte)

1. Per me è più comodo recarmi presso l'Ufficio Acquedotto Pugliese	<input type="checkbox"/>
2. Per abitudine, preferisco parlare di persona con un operatore Acquedotto Pugliese	<input type="checkbox"/>
3. Ritenevo di non riuscire ad esporre telefonicamente la mia richiesta per la sua complessità	<input type="checkbox"/>
4. Ho telefonato al Call Center e mi hanno invitato a recarmi presso uno Sportello Acquedotto Pugliese	<input type="checkbox"/>
5. Non conosco l'esistenza di un numero di Call Center Acquedotto Pugliese	<input type="checkbox"/>

6. Altro, (specificare)

**Spazio per
commenti:**

4. NUOVI SERVIZI ED INIZIATIVE DI ACQUEDOTTO PUGLIESE

Per semplificare e venire incontro alle esigenze dei clienti sono stati avviati nuovi servizi e iniziative.

Indichi → una X su (una risposta per ciascun servizio)

Faccia riferimento alla Sua esperienza:	Ha utilizzato con successo	Conosce ma non ha utilizzato	Utilizzato senza successo	Non conosce
Autolettura del contatore via internet, SMS, telefono	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Alert Forte Consumo, in caso di consumi elevati	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Fattura online, per ricevere la fattura via e-mail	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
APP CodaQ per un appuntamento agli Sportelli	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
“Solidale con” le associazioni di volontariato	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Sondaggi per esprimere la Sua opinione sui servizi utilizzati	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Comunicazione mediante social network (Facebook, Twitter, Google+, ecc.),	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Sportello OnLine per i servizi commerciali via internet	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Apertura il sabato mattina degli Sportelli Commerciali di Bari, Trani, Foggia, Brindisi, Taranto, Lecce	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

TOTALE RISPONDENTI 100%

5. CONOSCENZA DELLE TEMATICHE DI SOSTENIBILITA' AMBIENTALE, SOCIALE ED ECONOMICA

Acquedotto Pugliese è attento alle tematiche di sostenibilità. Indichi → una X su (una risposta per voce)

Faccia riferimento alla Sua conoscenza:	Delude le aspettative	In linea con le aspettative	Supera le aspettative	Non sa
Attenzione all'ambiente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 99
Impegno nella ricerca e innovazione	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 99
Miglioramento delle reti e impianti	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 99
Attenzione al cliente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 99

TOTALE RISPONDENTI 100%

6. PROFILO DEL CLIENTE

6.1. – Mi può indicare la sua professione? una X su <input type="checkbox"/> (una sola risposta)									
Operaio	<input type="checkbox"/> 1	Consulente/libero professionista	<input type="checkbox"/> 6	Disoccupato/in cerca di prima occupazione	<input type="checkbox"/> 11				
Impiegato/quadro	<input type="checkbox"/> 2	Commerciante	<input type="checkbox"/> 7	Casalinga	<input type="checkbox"/> 12				
Insegnante/docente universitario	<input type="checkbox"/> 3	Artigiano	<input type="checkbox"/> 8	Pensionato	<input type="checkbox"/> 13				
Dirigente	<input type="checkbox"/> 4	Agricoltore	<input type="checkbox"/> 9	Altro, in condizione non professionale (Studente, possidente...)	<input type="checkbox"/> 14				
Imprenditore	<input type="checkbox"/> 5	Altro autonomo	<input type="checkbox"/> 10						
6.2 –Può indicare il suo titolo di studio? una X su <input type="checkbox"/> (una sola risposta)									
Laurea	<input type="checkbox"/> 1	Diploma superiore	<input type="checkbox"/> 2	Diploma inferiore	<input type="checkbox"/> 3	Licenza elementare/ nessuna scuola	<input type="checkbox"/> 4		
6.3 – Può indicare la sua età? Anni (in numeri):				6.4 - Sesso		Maschio	<input type="checkbox"/> 1	Femmina	<input type="checkbox"/> 2

TOTALE RISPONDENTI 100% (Comprende la domanda 6.1, 6.2, 6.3 e 6.4)